



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios
en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Aparicio Davila, Marie Isabel (orcid.org/0009-0006-1962-6478)

Cordova Camacho, Ana Maria (orcid.org/0009-0005-5428-7013)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por su gran misericordia y por su infinito amor, a nuestros padres por el apoyo incondicional y moral que siempre nos motivaron a lograr nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por habernos permitido lograr este gran anhelado sueño, a nuestra familia por su apoyo moral en toda esta etapa.

A nuestro Docente Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas, Asesor de la Tesis, por sus aportes significativos que contribuyeron en cada etapa de nuestra formación y conducción en el presente trabajo, a la Universidad Cesar Vallejo, les agradecemos por su apoyo y asesoramiento que nos ha permitido seguir adelante en la culminación de la carrera.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UN HOSPITAL DE CATEGORIA II-2. LIMA, 2023.", cuyos autores son APARICIO DAVILA MARIE ISABEL, CORDOVA CAMACHO ANA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 05-04-2024 17:29:16

Código documento Trilce: TRI - 0741069



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, APARICIO DAVILA MARIE ISABEL, CORDOVA CAMACHO ANA MARIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UN HOSPITAL DE CATEGORIA II-2. LIMA, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANA MARIA CORDOVA CAMACHO DNI: 10462448 ORCID: 0009-0005-5428-7013	Firmado electrónicamente por: ANCORDOVACA el 26- 03-2024 13:49:33
MARIE ISABEL APARICIO DAVILA DNI: 47881487 ORCID: 0009-0006-1962-6478	Firmado electrónicamente por: MAPARICIODA el 26- 03-2024 18:13:06

Código documento Trilce: TRI - 0741071

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3. 5. Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIONES.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 (ver anexo 10) Calificación de la validez de los jueces expertos	s/n
Tabla 2 (ver anexo 10) Niveles de calidad de servicio	s/n
Tabla 3 (ver anexo 10) Niveles de elementos tangibles.....	s/n
Tabla 4 (ver anexo 10) Niveles de fiabilidad	s/n
Tabla 5 (ver anexo 10) Niveles de capacidad de respuesta.....	s/n
Tabla 6 (ver anexo 10) Niveles de seguridad	s/n
Tabla 7 (ver anexo 10) Niveles de empatía	s/n
Tabla 8 (ver anexo 10) Niveles de satisfacción de los usuarios	s/n
Tabla 9 (ver anexo 10) Niveles de expectativas	s/n
Tabla 10 (ver anexo 10) Niveles de intensidad	s/n
Tabla 11 (ver anexo 11) Prueba de normalidad para la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios	s/n
Tabla 12 (ver anexo 12) Información de ajuste de los modelos hipótesis general	s/n
Tabla 13 (ver anexo 12) Pseudo R cuadrado hipótesis general.....	s/n
Tabla 14 (ver anexo 12) Estimaciones de parámetro hipótesis general.....	s/n
Tabla 15 (ver anexo 12) Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 1.....	s/n
Tabla 16 (ver anexo 12) Pseudo R cuadrado hipótesis específica 1	s/n
Tabla 17 (ver anexo 12) Estimaciones de parámetro hipótesis específica 1	s/n
Tabla 18 (ver anexo 12) Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 2.....	s/n
Tabla 19 (ver anexo 12) Pseudo R cuadrado hipótesis específica 2	s/n
Tabla 20 (ver anexo 12) Estimaciones de parámetro hipótesis específica 2	s/n
Tabla 21 (ver anexo 12) Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 3.....	s/n
Tabla 22 (ver anexo 12) Pseudo R cuadrado hipótesis específica 3	s/n
Tabla 23 (ver anexo 12) Estimaciones de parámetro hipótesis específica 3	s/n
Tabla 24 (ver anexo 12) Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 4.....	s/n
Tabla 25 (ver anexo 12) Pseudo R cuadrado hipótesis específica 4	s/n
Tabla 26 (ver anexo 12) Estimaciones de parámetro hipótesis específica 4	s/n

Tabla 27 (ver anexo 12) Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 5.....	s/n
Tabla 28 (ver anexo 12) Pseudo R cuadrado hipótesis específica 5.....	s/n
Tabla 29 (ver anexo 12) Estimaciones de parámetro hipótesis específica 5	s/n

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de calidad de servicio	23
Figura 2 Niveles de elementos tangibles	24
Figura 3 Niveles de fiabilidad	24
Figura 4 Niveles de capacidad de respuesta	25
Figura 5 Niveles de seguridad.....	26
Figura 6 Niveles de empatía	26
Figura 7 Niveles de satisfacción de los usuarios	27
Figura 8 Niveles de expectativas.....	28
Figura 9 Niveles de intensidad	28

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023, donde el estudio fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo - explicativo, con corte transversal, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 290 pacientes, donde se utilizó dos cuestionarios como instrumento para el recojo de datos, conformado por 31 ítems con una escala de tipo escala de Likert. Se concluyó que la calidad de servicio sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima. En referencia al objetivo general, se obtuvo una bondad de ajuste de $0,000 < 0,05$, y un pseudo coeficiente de Nagelkerke ($r^2 = 0,332$).

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, hospital.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine how the quality of service influences user satisfaction in a category II-2 hospital, Lima, 2023, where the study was applied, descriptive - explanatory, cross-sectional, with a quantitative approach and experimental design. The population consisted of 290 patients, where two questionnaires were used as an instrument for data collection, consisting of 31 items with a Likert scale. It was concluded that the quality of service does significantly influence user satisfaction in a category II-2 hospital, Lima. In reference to the general objective, an adjustment goodness of $0.000 < 0.05$ and a pseudo Nagelkerke coefficient ($r^2 = 0.332$) were obtained.

Keywords: Quality of service, satisfaction, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2023) indicó que más de la mitad de la población mundial no reciben una calidad de servicio en los centros sanitarios, ocasionando una insatisfacción de millones de usuarios, ya que no gozan de una atención básica para sus necesidades de salud. Según Abajobir et al. (2022) en el diario El País informaron que, el continente africano cada año registra elevados índices de mortalidad, debido a que los habitantes cuentan con serias dificultades económicas para acceder a una calidad de servicio sanitario básica para poder atenderse frente a una enfermedad. Entre 2015 al 2020 fallecieron un 40% de habitantes, en comparación con los años del 2021 al 2023, que fallecieron un 59% de habitantes, tal es el caso de los países de Nigeria y Sierra Leona.

Por otra parte, según Esteve et al. (2022) mencionaron que, en los países de Europa como España, se trabaja mucho en los sistemas sanitarios primarios, donde se enfocan en una calidad de servicio más asistencial con eficiencia y efectividad, es así que, los funcionarios de los hospitales de España desarrollaron diversos estudios para medir como se produce la calidad de servicio a través de modelos de gestión e integración, para lo cual, se utilizaron cuestionarios, que tuvieron la finalidad de conocer la satisfacción, percepción y niveles de expectativas de los pacientes. En otro contexto, Según Infosalus (2023) explicó que el Instituto para el Desarrollo e integración de la Sanidad de Madrid mostró una problemática de algunos países como Alemania, España, Portugal y Francia, ya que miles de usuarios manifestaron que tienen una percepción muy baja con respecto a la calidad de servicio del funcionamiento de los servicios sanitarios, debido a que indicaron sentir incomodidad por estar en largas listas de espera para que sean atendidos. Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) precisó que, existen diversos problemas como trabas en la salud del ser humano, trabas financieras, culturales, geográficas y de género, perjudicando la calidad de servicio. En ese sentido, se requiere que todos los estados tomen acción para velar por la salud del humano, sobre todo de las personas que viven en condiciones vulnerables.

A nivel de América Latina, según López et al. (2022) observaron que los hospitales mexicanos, cuentan con una calidad de servicio con diversos problemas que afectan a la sociedad, debido a que las autoridades académicas, administrativas y de la salud, no llegan a ponerse de acuerdo en brindar una atención de calidad para solucionar, en mayor medida las necesidades de los pacientes. Asimismo, Nicholson y Martínez (2023) señalan que, en otros países como Panamá, se ha evidenciado problemas serios con respecto a la calidad de servicio en los centros de la salud pública, por más que hayan implementado actividades de mejora, siempre existen inconvenientes, debido a que no toman en cuenta la percepción de los pacientes, ya que existe disconformidad y quejas de los pacientes por no percibir una atención de calidad. También, Bustamante et al. (2022) indicaron que los centros sanitarios de atención primaria de Ecuador son los que más carecen de equipos y medicamentos básicos para brindar una calidad de servicio para los ciudadanos, ocasionando que los usuarios tengan muy bajas expectativas y una satisfacción del usuario pésima. Tanto es así que, la pandemia del Covid -19 agudizó las carencias de los centros de salud, ya que se evidenció la incapacidad de sus autoridades.

En el contexto nacional, según Arévalo (2023) indicó que, los problemas más recurrentes en el Perú son la falta de recursos humanos, falta de equipos, falta de infraestructura y falta de otorgar una respuesta inmediata frente a los requerimientos de individuos que enfrentan algún tipo de enfermedad o dolencia. Además, Espinoza et al. (2020) explicaron que, los hospitales de provincia del Perú presentan problemas más críticos con respecto a la calidad de servicio, ya que es más evidente la escasez de recursos humanos, de insumos, de medicamentos y, sobretodo, deficiencias en la infraestructura; tal situación, lo conocen los directivos gestores de las entidades de salud, pero sus acciones son ineficientes para trabajar en la mejora de la calidad de servicio, y como consecuencia se obtiene una insatisfacción del paciente. Por otra parte, la Defensoría del Pueblo del Perú (DP, 2022) precisó que, un 77, 8% de entidades de salud que son considerados como primer nivel de atención, presentan una capacidad instalada pésima, sobre todo en infraestructuras precarias y equipos obsoletos. Según Febres y Mercado (2020) precisaron que, todos los centros de salud del Perú son los indicados a realizar actividades de promoción y prevención de salud, para lo cual son ellos los que

deben realizar un diagnóstico preliminar, para el bienestar de las personas y sus familias.

Por esta razón, la problemática del hospital de categoría II-2 ubicado en Lima, en el área de medicina interna, se originó por fuertes motivos, como falta de presupuesto, inadecuada gestión de las autoridades, renuncia de personal médico y administrativo por tener contratos como locadores de servicios y carencia de empatía. Por lo tanto, las consecuencias negativas que se observó en el hospital fueron que la infraestructura se encontró en mal estado como pisos, techos, pasillos y cableados deteriorados; así como también se observó algunos equipos en mal estado y demoras en que sean reparados. Otra consecuencia que se observó fue las demoras en la programación de citas para los pacientes, falta de medicamentos y retrasos en la entrega de las mismas. Y, además, se observó que algunos miembros del personal médico cuentan con poca amabilidad, ocasionando que los pacientes se sientan insatisfechos en la atención. Por consiguiente, toda esta situación problemática en el mencionado hospital ocasionó que los usuarios perciban una experiencia negativa y una insatisfacción en la calidad de servicio. Cabe resaltar que este hospital es una entidad de salud muy importante del Cono norte de Lima y cuenta con especialidades importantes para los usuarios, pero se observó que existe una falta de compromiso y de gestión de parte de los directivos de dicho nosocomio.

De lo antes expuesto, se pone énfasis que este estudio cuenta los siguientes problemas: ¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?, por otra parte contó con cinco problemas específicos los cuales son: ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?, ¿De qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?, ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?, ¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?, y por último ¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?.

Con respecto a la justificación teórica, según Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que se encarga de delimitar los conceptos teóricos y teorías que participaron para entender dicho estudio. Por lo tanto, autores como Silva et al. (2021); Rivera et al. (2021) y Márquez et al. (2023) hacen referencia a que, siempre va a ser vital la calidad de servicio para cualquier empresa, ya que su fin es lograr que el cliente quede satisfecho frente a sus necesidades. Se justifica en el ámbito práctico, porque este estudio será de gran aporte para futuras investigaciones que realicen estudios con respecto a las presentes variables, donde aplique el uso del modelo Servqual con sus cinco dimensiones, con el fin de obtener resultados y brindar nuevas recomendaciones para cualquier tipo de organización. Según Ñaupas et al. (2018) menciona que la justificación metodológica pretende aportar una recolección de datos que debe ser validada y confiable; en ese sentido, este estudio será fuente de información para próximas investigaciones que sean similares al rubro mencionado. Y, por último, en el ámbito de la justificación valorativa y social, este estudio pretende brindar posibles soluciones al hospital de categoría II-2, Lima, con responsabilidad social.

Por otra parte, se planteó los siguientes objetivos: Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023, a su vez contó con cinco objetivos específicos: Determinar de qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023, Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023, Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023, Determinar de qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023 y por último Determinar de qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Asimismo, las hipótesis que se consideró son: La calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023; por otra parte, se subdividen en las siguientes hipótesis específicas: Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023; la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital

de categoría II-2, Lima, 2023; la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023; la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023 y por último la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentaron importantes estudios que sirven de antecedentes y tienen relación con las variables estudiadas. Se hace referencia de antecedentes nacionales, de acuerdo a Arévalo (2023) presentó un estudio donde tuvo como fin hallar la correlación entre la calidad de la atención junto con la satisfacción del paciente de un centro médico peruano, para lo cual contó con un enfoque cuantitativo, a su vez fue correlativo, observacional y transversal. La muestra fue no probabilística, con 100 usuarios, donde se contó con dos instrumentos y posteriormente se aplicó mediciones a cada variable. De igual modo, se aplicó la prueba Rho de Spearman, donde se concluyó que existió una conexión entre ambas variables, donde presentó un coeficiente de 0,626, y este indicó la existencia de una correlación positiva y directa.

Además, Arana (2023) contó con un estudio, con la finalidad de hallar cómo se produce la influencia entre calidad de servicio y satisfacción de un servicio de salud de Tingo María, para lo cual se desarrolló en su estudio un diseño no experimental, y con una correlacional causal. Asimismo, la totalidad de los pacientes fue 38,864 pacientes y la muestra fue de 87 pacientes, para lo cual se aplicó, un cuestionario con 62 preguntas y con escala Likert. Sus resultados evidenciaron que un 74,7% de personas respondieron que la calidad de servicio fue regular y un 23,3% indicaron que fue de nivel bueno. Y con respecto a la satisfacción del usuario, un 57,5% indicaron que es buena y un 42,5% indicaron que es regular. Y finalmente se concluyó que, sí hubo una asociación entre las variables estudiadas con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,680, el cual indicó una correlación positiva alta entre ambas variables.

También, Quiroz (2021) presentó un estudio donde su finalidad fue presentar la existencia de una correlación entre la calidad del servicio junto con la satisfacción del paciente en el centro médico de Chiclayo, donde se utilizó un estudio cuantitativo, correlacional - descriptivo, y diseño no experimental. Asimismo, se contó con una muestra de 75 pacientes que fueron encuestados con instrumentos que pasaron por un análisis de juicio de expertos. Además, en este estudio, la calidad de servicio presentó cinco dimensiones. Se concluyó que entre la variable

calidad de servicio y satisfacción del paciente sí hubo una correlación positiva alta con un coeficiente de Pearson de 0,734.

Por otra parte, Romero (2023) desarrolló un estudio, con el propósito de determinar cómo influye la calidad de atención con respecto a la satisfacción de las personas que se atienden en un hospital ubicado en Lima. Se contó con una investigación básica, de nivel explicativo causal, con diseño pre experimental, longitudinal y a su vez se aplicó un pre y post test con una muestra no probabilístico, donde la población fue 40 usuarios. Por consiguiente, se llegó a concluir que si hubo influencia entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, entonces, se aplicó la prueba estadística de Wilcoxon, ya que esta prueba sirve para hacer comparaciones entre grupos de pre test y pos test.

Y finalmente, Quispe y Huisa (2021) presentaron un estudio cuya finalidad fue hallar la existencia de una influencia de la calidad de servicio junto con la satisfacción de los usuarios externos de un centro de salud de Madre de Dios. Donde se desarrolló un estudio de nivel explicativo, con 14635 usuarios y muestra de 374 usuarios, para lo cual, fueron encuestados con instrumentos adaptados al modelo Servqual, que contaron con la escala de Likert y 13 ítems. Los autores concluyeron que se obtuvo un 42,5% de nivel medio de aceptación en la calidad de servicio y un 46,3% de nivel medio en la satisfacción. Por lo tanto, el puesto de salud no logró satisfacer las expectativas de los pacientes y por ende la satisfacción es media. Y, además, se demostró que hubo una influencia significativa entre las mencionadas variables estudiadas, es así que se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,813, el cual se interpreta que hubo una correlación positiva alta.

A nivel internacional, como indica Luna (2022) desarrolló un estudio, cuya finalidad fue hacer una evaluación de la calidad de servicios en la salud y su influencia en el grado de satisfacción del usuario en un hospital de Ecuador. En tanto, se elaboró un estudio cuantitativo, además, explicativo, no experimental y transversal. La muestra fue de 373 usuarios con un muestreo probabilístico, para lo cual, se utilizó un instrumento con el modelo Servqual, y los encuestados fueron adultos de 19 a 40 años. Se concluyó que se produjo una existencia de influencia entre las variables mencionadas en el hospital de Ecuador. Asimismo, la dimensión

tangibilidad obtuvo un 15% de insatisfacción, siendo el porcentaje más alto y se demostró que hubo una influencia importante en el grado de satisfacción de los pacientes.

También, Real (2023) presentó una investigación, donde su propósito fue determinar cómo se origina el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en una unidad de salud en Paraguay. Se contó con un diseño observacional, de nivel descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 187 pacientes entre los meses de marzo y agosto, para lo cual, se desarrolló un muestreo no probabilístico con el método por conveniencia, para la medición de las variables se aplicó el cuestionario Baker y el modelo Servqual. Se concluyó que un 44,9 % de usuarios respondieron que están satisfechos con la atención y 73,8% respondieron que la calidad de atención es buena.

De acuerdo, Hernández et al. (2022) desarrollaron un trabajo con el fin de lograr identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad del servicio que ofrecían los profesionales de enfermería en un hospital de Cuba, donde se aplicó un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, de corte transversal. La población fueron 5433 y se obtuvo una muestra de 195 pacientes, con un muestreo probabilístico aleatorio simple, para lo cual fueron encuestados con un instrumento adaptado al modelo Servqual, con 44 ítems, donde se obtuvo un 0.98 de Alfa de Cronbach, el cual fue validado, y dicho instrumento presentó una confiabilidad alta. Los autores concluyeron que, las dimensiones, seguridad y empatía obtuvieron 62,6% y 62,1 % de satisfacción, siendo los más altos porcentajes de un hospital de Cuba.

Además, Bustamante et al. (2022) presentaron una investigación cuya finalidad fue determinar cómo se produce la incidencia entre la calidad de servicio y las expectativas con el uso del modelo Servqual en un centro de salud primaria de Guayas-Ecuador. Se aplicó un estudio de enfoque cuantitativo y de nivel exploratorio. La muestra fue 533 usuarios, incluidos los familiares. Los autores llegaron a la conclusión que, con la aplicación de las varianzas y covarianzas, se pudo determinar que la calidad de servicio sí tiene una incidencia sobre las percepciones y las expectativas de los usuarios de una entidad de salud.

También, los investigadores Paredes y Santos (2022) desarrollaron un estudio, donde el propósito fue contrastar como es la influencia que se produce entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes asegurados en un nosocomio de Ecuador. Por otra parte, se aplicó un estudio cuantitativo y correlacional. La muestra fue de 384 asegurados, para lo cual se aplicó un instrumento adaptado al modelo Servperf con cinco dimensiones. Sus resultados evidenciaron que el 34% de encuestados indicaron que están totalmente en desacuerdo con respecto a los servicios de calidad que ofrecía el hospital, mientras que el 31% indicaron que no están de acuerdo con respecto a la calidad de servicio recibida del hospital. Y finalmente, los autores concluyeron que, si hubo una vinculación entre las variables estudiadas con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,880, entendiéndose que existe entre ambas variables una correspondencia de relación positiva alta.

Con respecto al modelo de la calidad de servicio, según Croin y Taylor (1992, como se citó en Rivera et al. 2021) pusieron énfasis, que este modelo cumple una serie de estrategias, como satisfacer a los clientes, fidelizarlos y ampliar el éxito de un negocio, para lo cual una organización, siempre debe buscar brindar un buen servicio. En ese sentido, Badajoz et al. (2023) precisaron que es relevante el concepto de calidad de servicio en el sector empresarial, debido a que los clientes siempre serán vistos como la razón primordial de una empresa. En tanto, según Grönroos et al. (1994, como se citó en Piñera y Cruz, 2023) explican que, la calidad de servicio son todos los juicios que emite un consumidor al recibir un servicio, por tanto, se debe conocer cómo se producen las expectativas de un consumidor, en ese sentido, se debe conocer los factores subjetivos que emite un consumidor. Rogers (1954, como se citó en Gardi, 2020) afirma que la teoría humanista es la base para entender el proceso de la calidad de servicio, además ayuda a comprender las capacidades de los individuos, la personalidad y la salud mental tanto de los trabajadores, como de los consumidores, y sobre todo ayuda a valorar los entornos laborales y organizacionales.

Para Parasuraman (1985, como se citó en Suárez et al. 2019) explica que el modelo Servqual es un formato que proporciona evaluaciones de la calidad de servicio, que consiste en medir las expectativas que manifiesta un cliente, con la

aplicación de la escala de Likert, porque brinda una calificación acerca del nivel de la satisfacción del usuario, como estar de acuerdo, o estar en desacuerdo. En esa línea, dicho modelo es de gran ayuda, porque facilita medir las actitudes, reacciones y el comportamiento de la persona con respecto a la calidad de servicio. Conforme a Piñera y Cruz (2023) explican que el modelo Servqual, está conformado por cinco dimensiones que son: (i) elementos tangibles, que consiste en las instalaciones físicas, equipos, materiales y el personal de una organización; (ii) fiabilidad, que consiste en brindar un servicio con confianza, seguridad y de forma cuidadosa desde el primer momento; (iii) capacidad de respuesta, que consiste en la actitud de brindar ayuda al cliente, sobre todo proporcionar rapidez y mantener en contacto siempre con el cliente; (iv) seguridad, que consiste cuando un cliente manifiesta sus problemas y la organización cuenta con credibilidad y honestidad para ayudar a que el cliente quede satisfecho y por último (v) empatía, que consiste en que una organización siempre tenga disposición para ofrecer una atención más personalizada y con amabilidad en las necesidades de los clientes.

Con respecto a la teoría de la satisfacción del usuario, según Morales et al. (2011, como se citó en Real, 2023) explicó que, en los años 90, se presentaron tres tipos de teorías, donde el primero es la teoría de la equidad, que hace referencia a contextos de la equidad y de la injusticia en la satisfacción de un cliente; el segundo es la teoría de la atribución causal, que hace referencia a las causas y virtudes para llevar a cabo el acto de consumo, ya que influye en la satisfacción; y el tercero es la teoría de la experiencia racional y cognoscitiva de una persona, que hace referencia a que el usuario debe tomar en cuenta los siguientes factores: las expectativas, las necesidades personales, los valores morales y culturales, siempre bajo la supervisión de los líderes de una organización para que la satisfacción sea exitosa. Para Thompson (1997, como se citó en Benito et al., 2021) considera que se debe entender que la satisfacción de los usuarios siempre va tener una estrecha vinculación con la calidad de servicio, y pretende colmar la visión de expectativas que manifiesta un cliente; quiere decir que, el usuario siempre va a estar satisfecho, si es que se logran cubrir sus expectativas.

Por otra parte, Según Maslow (1943, como se citó en Madero, 2023) considera relevante que el ser humano tenga una conducta, donde busca satisfacer

sus necesidades, es así que Maslow detalla en una pirámide las necesidades del humano con cinco niveles que impulsa al humano a desarrollarse en la sociedad: (i) las necesidades fisiológicas, consiste que, el ser humano debe desenvolverse dentro de una organización o ambiente, para saciar la sed, el hambre, el cansancio y el dolor; (ii) necesidades de seguridad, consiste que, el ser humano debe buscar protección frente a daños físicos y emocionales, por lo tanto, debe trabajar para ahorrar, adquirir bienes y no tener preocupaciones en el futuro; (iii) necesidades de pertenencia, consiste que, el ser humano debe establecer relaciones con todas las personas que lo rodean, para que sea reconocido por los demás, y así establezca la aceptación y la amistad de otro grupo de seres humanos; (iv) necesidades de autoestima, consiste que, el ser humano debe lograr alcanzar la independencia, libertad y autonomía, así como una reputación y prestigio para sentirse útil en la sociedad y por último (v) necesidades de autorrealización, consiste que, el ser humano debe realizar actividades de desarrollo físico, psicológico o social dentro de una sociedad.

Según Taylor (2007, como se citó en Tripathi y Moakumla, 2018) considera que la pirámide de las necesidades del humano, es vital aplicarlo en cualquier empresa u organización pública o privada; y a su vez se esfuerza en mejorar la calidad de servicio para lograr mejores oportunidades de crecimiento, tanto para el personal, como para los clientes.

Según Kotler y Armstorng (2018) definen que la calidad de servicio es el resultado esperado después de realizar comparaciones entre la percepción y la expectativa de un cliente al recibir un servicio.

Para Zeithaml, et al. (2017, como se citó en Rojas et al. 2020) definen que la calidad de servicio es valorada como un componente fundamental para recibir las percepciones de los clientes y a su vez es pieza del cumplimiento de las empresas en la responsabilidad social.

Para Barroso (2000, como se citó en Gardi et al. 2020) define la calidad de servicio como un proceso donde un cliente busca la conformidad después de haber recibido un producto o servicio. Además, se compromete que el cliente quede satisfecho en sus necesidades tanto en el presente, como en el futuro.

Asimismo, Fontalvo et al. (2020) señalan que se debe estudiar la calidad de servicio debido a que siempre va ser relevante para toda organización, porque tiene el propósito de recoger información del comportamiento del consumidor y lograr que el cliente sienta complacencia a través de una buena experiencia, ya que este aspecto proporciona una buena reputación y un valor agregado a la organización.

Según Silva et al. (2021) señalaron que las expectativas y percepciones de un sujeto con altos niveles, se debe siempre a un usuario que haya obtenido un producto y/o servicio de calidad. En ese sentido, la calidad de servicio ofrece a una organización que sea competitiva y sostenible en el ámbito económico del mercado. Según Sánchez y Sánchez (2016, como se citó en Márquez et al. 2023) explican que la calidad de servicio es una actividad que desarrolla una empresa, con el fin de interpretar las expectativas y necesidades, por lo tanto, se debe ofrecer un servicio que sea accesible con una calidad objetiva.

Según, Malpartida et al. (2022) señalaron que la calidad del servicio siempre cuenta con características de juicio, debido a que siempre pretende evaluar la excelencia de un producto o servicio y la responsabilidad recae en la organización. Además, Pérez (2001, como se citó en Bandajoz, 2023) señala que la calidad de servicio cuenta con tres tipos de calidad: (i) calidad requerida, que se basa en el cumplimiento que se ofrece al consumidor; (ii) calidad esperada, que se enfoca en la satisfacción anhelada por parte del consumidor y (iii) calidad subyacente, que se relaciona la satisfacción con las expectativas del consumidor.

La variable satisfacción de los usuarios, según Hernández et al. (2021) definen que, es visto como un proceso donde se producen percepciones al momento de recibir un servicio, en ese sentido, la satisfacción del usuario, es considerado como una respuesta a lo que ofrece una organización. Por consiguiente, la satisfacción es el resultado que espera todo usuario en alcanzar después de recibir un servicio prestado y a su vez busca que sus expectativas queden satisfechas.

Para Armstrong y Kotler (2018) definen que la satisfacción del usuario solo se va a lograr siempre y cuando la organización cumpla en brindar aspectos como:

una buena experiencia en la atención, buenos precios, respuesta inmediata, mejor infraestructura, amabilidad, confianza, entre otros. A su vez, estos aspectos van a ayudar a fidelizar y retener a los usuarios.

Para Febres y Mercado (2020) definen que la satisfacción del usuario es considerada un indicador para calificar la atención de los servicios de organizaciones privadas y públicas como universidades, centros comerciales, hospitales, entre otras, por tal motivo, es importante contar el modelo Servqual, debido a que su finalidad es medir de forma objetiva la calidad de servicio.

Para Paredes (2020) precisa que la satisfacción del usuario es consecuencia del comportamiento del servicio, ya que es una respuesta cognoscitiva de la persona, respecto a la atención que recibe.

También, Gosso (2010, como se citó en Ramírez et al. 2020) indica que siempre la satisfacción del usuario se vincula con los sentimientos de felicidad cuando el proveedor llega a colmar sus expectativas. Asimismo, la satisfacción cuenta con tres niveles que son: (i) insatisfacción, se refiere cuando el usuario no ha percibido el desempeño esperado por parte de la organización, (ii) satisfacción del usuario, se refiere cuando el usuario percibe que sus expectativas coinciden con lo que ofrece la organización, y (iii) complacencia, se refiere cuando el usuario percibe que la organización ha excedido en las expectativas que esperaba el usuario.

De esta manera, Martínez (2022) considera que la satisfacción de los usuarios, es un factor relevante en el área de salud, ya que brindar una buena atención con toma de decisiones y políticas eficientes será de gran beneficio para los pacientes.

En palabras de Cordova et al. (2021) precisan que la satisfacción del usuario en los hospitales públicos, va a depender del personal de salud, en que logre curar, reducir o controlar las dolencias que manifiestan los pacientes; por tanto, es un indicador que mide las expectativas y satisfacción de cualquier paciente.

Para Suárez et al. (2019) consideran que la satisfacción del usuario en una institución de la salud, depende de tres factores: (i) el tiempo de espera con un

ambiente agradable, (ii) la atención amable de parte de todo el personal administrativo y médico, y (iii) la cortesía del médico durante el proceso.

Para Fernández et al. (2022) describen que un usuario de un hospital, presenta factores propios del individuo, como su cultura, expectativas, factores personales, experiencias anteriores, manifestaciones de su enfermedad; por tanto, estos factores, la entidad pública debe tomar en cuenta antes de atender a un usuario.

Para Pérez et al. (2019) explicaron que la evaluación que se aplica a pacientes con respecto a que estén satisfechos de una entidad de salud, depende de las características del paciente como su edad, sexo, estado civil y su ingreso económico. En el caso de los adultos mayores, la satisfacción depende del grado de salud que tenga el paciente y la insatisfacción llega a aumentar si su salud empeora.

Para Vásquez et al. (2018) definen que el hospital es una organización pública que tiene por propósito de brindar atención a los enfermos por un personal médico altamente calificado, a su vez la seguridad de los pacientes depende de la hospitalidad a los individuos que siempre van a necesitar una atención cálida y humana.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se llevó a cabo un estudio de característica aplicada. De acuerdo a Valderrama (2018) indica que las investigaciones aplicadas tienen por fin resolver problemas de naturaleza práctica, para lo cual se debe considerar los resultados de la investigación. Por lo tanto, el presente estudio es aplicada por que a través del conocimiento en administración va resolver el problema de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el mencionado nosocomio.

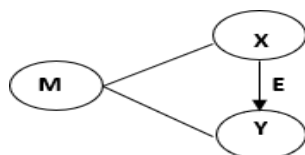
Por otra parte, el estudio fue de nivel descriptivo - explicativo. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) precisan que los estudios descriptivos tienen por fin describir el tema tratado y los estudios explicativos van más allá de describir conceptos o variables, debido a que están enfocados hallar plantear respuestas frente a las causas de situaciones o eventos.

3.1.2 Diseño de investigación

Cabe resaltar que el presente estudio, fue de diseño no experimental. De acuerdo a Carrasco (2017) explica que los diseños no experimentales carecen de manipulación intencional en las variables independientes, solo analizan y estudian los fenómenos de la realidad.

Además, este estudio fue de enfoque cuantitativo, de acuerdo a Ñaupas et al. (2018) consideran que los estudios con enfoque cuantitativo se caracterizan debido a que aplican métodos y técnicas cuantitativas, y es necesario recurrir a la medición y observación de diversas unidades de análisis, el muestreo y en la evaluación estadística.

Gráfico del diseño de investigación:



Donde; M es la muestra de la investigación, X representa la variable independiente calidad de servicio, Y constituye la variable dependiente satisfacción del usuario y E representa el efecto de la variable independiente en la dependiente.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Calidad de servicio (cuantitativo)

Definición conceptual: Según Silva et al. (2021) consideran que son las necesidades de los usuarios y cumplir con sus expectativas después de adquirir un servicio o producto. Cabe resaltar que la calidad de servicio, cuenta con cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, siendo: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones tienen por propósito hacer una medición de la calidad de servicio desde la percepción del cliente.

Definición operacional: Se entiende que la calidad de servicio pretende hacer mediciones a las dimensiones e indicadores con el uso de la técnica de la encuesta, y así recoger información de la variable.

Dimensión elementos tangibles: Según López et al. (2022) explicaron que, se refiere al ambiente físico, las instalaciones físicas, apariencia de los colaboradores, el uniforme del personal, la imagen del servicio que ofrece la organización. Además, considera los procesos de comunicación que el personal cuente con capacitación para brindar orientación a los clientes o usuarios.

Indicadores: Presentación del personal, señalización, disponibilidad de equipos y materiales, limpieza y comodidad.

Dimensión fiabilidad: Según Carrera (2020) precisó que, se basa en la habilidad que tiene una organización para brindar un servicio con confianza, seguridad, buen desempeño y exactitud. En tanto, es importante hacer las cosas correctas, en un breve tiempo, con el cumplimiento de plazos establecidos que requiere una empresa.

Indicadores: Orientación precisa, atención médica en el horario programado, respeto del orden de llegada, disponibilidad de la historia clínica y obtención de citas.

Dimensión capacidad de respuesta: Según Bustamante et al. (2022) explicaron que, es la disposición para poder ayudar y atender rápidamente a los clientes, a su vez es brindar un servicio rápido y adecuado. En ese sentido, es la capacidad de atender solicitudes y quejas, brindar respuestas, asimismo, dar seguimiento después de que el cliente reciba el servicio y solucionar situaciones que se presentan frente a un inconveniente posterior de cerrar la compra.

Indicadores: Rapidez en la atención, tiempo de espera, tiempo de espera en los procedimientos clínicos y resolución de dificultades.

Dimensión seguridad: Según Piñera y Cruz (2023) mencionaron que, es brindar conocimiento, y seguridad a los clientes. Para lo cual, las organizaciones deben capacitar a sus colaboradores para que tengan contacto con los clientes para brindar confianza, amabilidad, disposición de tiempo y credibilidad, ya que son factores relevantes para retener clientes.

Indicadores: Respeto a la privacidad, minuciosidad en el examen médico, tiempo para resolver dudas o inquietudes y transmitir confianza.

Dimensión empatía: Según López et al. (2021) explicaron que es un nivel de atención más personalizada. En ese sentido, la organización debe tener la capacidad de brindar una atención con cortesía, saber escuchar, saber comprender, saber entender, desarrollar procesos de comunicación con el cliente y hacerlo sentir como una persona importante e irreplicable.

Indicadores: Atención con amabilidad y respeto, interés por la enfermedad del paciente, claridad en la información, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos y claridad en procedimientos.

Escala de medición: Tipo ordinal.

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios (cuantitativo)

Definición Conceptual: Es la base para un buen funcionamiento de las organizaciones y las empresas, para lo cual se debe tomar en cuenta la percepción y estado de ánimo del cliente, después de adquirir un servicio. Por consiguiente, la satisfacción de un usuario se evidencia cuando se manifiestan sus expectativas o necesidades y que a su vez estas se hayan cumplido. La satisfacción del usuario es considerada como un indicador de calidad en las atenciones que brinda cualquier entidad. En tanto, conocer el nivel de satisfacción va facilitar mejorar las falencias y elevar las fortalezas para brindar una satisfacción al usuario de calidad que cualquier persona demanda (Febres y Mercado, 2020).

Definición operacional: La satisfacción del usuario, se va a medir con la aplicación de las dimensiones e indicadores con el uso de la técnica de la encuesta, y así recoger información de la variable.

Dimensión expectativa: Según Vroom (2005, como se citó en Carrión, 2022) definió qué, son las acciones motivacionales o respuestas frente a los estándares

de calidad que una persona espera recibir de parte de una organización o empresa. Asimismo, son los resultados que un cliente pretende obtener después de interactuar con una marca.

Indicadores: Promesas cumplidas, satisfacción de expectativas y trato recibido.

Dimensión intensidad: Según Proaño (2018, como se citó en Carrión, 2022) definió que, la intensidad corresponde al grado de satisfacción que manifiesta una persona en referencia a un servicio o producto recibido. En tanto, la intensidad es una situación cuando la persona manifiesta su intensidad de satisfacción.

Indicadores: Insatisfecho, satisfecho y complacido.

Escala de medición: Tipo ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 La Población: Se considera como la suma total de unidades para los estudios que abarcan aspectos similares. En ese sentido, la población está conformada por objetos, animales, conglomerados, fenómenos o personas que deben presentar características específicas para llevar a cabo una investigación (Ñaupas et al. 2018). Asimismo, este estudio contó con la totalidad de 1172 usuarios que se atendieron a través de consulta externa en el área de medicina interna de un hospital de categoría II-2, ubicado en Lima.

Criterio de inclusión: Fueron todos los pacientes mayores de edad en el rango 20 años a 99 años.

Criterio de exclusión: Fueron todos los pacientes menores de edad y pacientes mayores de edad en el rango de 20 años a 99 años que se atendieron en otras especialidades que no sean medicina interna.

3.3.2 La Muestra: Cabe resaltar que es una porción de una población que se está estudiando, para lo cual, debe compartir características similares que son necesarias para el desarrollo de una investigación. En ese sentido, la muestra es considerado como una porción que representa a la población y brinda el beneficio de generalizar los resultados que se obtienen para totalidad de una población (Ñaupas et al.2018). Por consiguiente, se consideró aplicar una fórmula de poblaciones finitas para hallar la muestra, donde se obtuvo una muestra de 290 pacientes de un hospital de categoría II-2, Lima, ver anexo (9).

3.3.3 El Muestreo: Según Rodríguez y Burneo (2017) explicaron que, el muestreo probabilístico aleatorio simple, se basan en realizar al azar una cierta cantidad de unidades, con una población homogénea, con el fin de que todas las unidades tengan la misma oportunidad de ser seleccionadas. Asimismo, se consideró aplicar un tipo de muestreo probabilístico, aleatorio simple con el fin de comprobar o rechazar las hipótesis.

3.3.4 Unidad de análisis: Según Pino (2019) considera que son los elementos de un estudio que van a ser medidos, y es lo principal que analiza un investigador. En el presente estudio la unidad de análisis fue el paciente que se atendió por consulta externa en el área de medicina interna.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la fase de recogida de datos se aplicó el proceso de encuestas y el instrumento fue el cuestionario, para lo cual se desarrolló preguntas que sirvió para analizar la muestra de estudio, con el propósito de recopilar la opinión de los usuarios. En ese sentido, según Rodríguez y Burneo (2017) definieron que, la encuesta es un formato estandarizado que contiene una serie de preguntas y opciones de respuesta que se aplica a las muestras para posteriormente hacer un análisis estadístico y luego hacer comparaciones generalizables. Por otra parte, se utilizó la escala de tipo Likert, el cual tiene por finalidad medir las actitudes, percepciones y opiniones del encuestado. Por lo general se utiliza en investigaciones de ciencias sociales y de estudios de mercado, y busca conocer cuál es la opinión o el sentimiento de un producto o servicio frente a una marca o un mercado (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el presente estudio presentó cinco alternativas de respuesta pertenecientes a la escala de tipo Likert, que son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Además, se recogieron todas las respuestas que indicaron los usuarios que son parte de la muestra de estudio, ver anexo (3).

Validación de los instrumentos: Según Ñaupas et al. (2018) mencionaron que un instrumento es considerado como válido, siempre y cuando se aplique la validez de contenido, de criterio y de constructo, para lo cual se debe implementar el proceso de juicio de experto. En este estudio se solicitó el apoyo de tres expertos especialistas que validaron dichos instrumentos, ver anexo 6 y ver anexo 10 (tabla 1).

Por otra parte, Según Pino (2019) definió que la **confiabilidad** aporta un nivel de exactitud y consistencia en los resultados de los instrumentos, quiere decir que la confiabilidad siempre evidencia resultados precisos y coherentes, para lo cual es importante hallar los coeficientes de alfa de Cronbach u otras técnicas, y si en el caso, que los instrumentos no son confiables, entonces se debe proceder a que sean reajustados.

Cabe resaltar que se recopiló información de la muestra de 290 pacientes que se atendieron en el área de medicina interna de un hospital, con el propósito de corroborar la confiabilidad de los instrumentos del estudio con el software SPSS 27. Además, Pino (2019) definió que el Alfa de Cronbach es una medida de consistencia interna de los ítems de una escala que brinda un grado de estabilidad con las puntuaciones de los sujetos de una prueba piloto. Cabe resaltar que se obtuvieron los siguientes Alfa de Cronbach de 0,929 y 0,886 para los instrumentos de ambas variables respectivamente, estos coeficientes indicaron que los mencionados instrumentos tuvieron una muy alta confiabilidad, ver anexo (5).

Según Valderrama (2018) precisa que si los coeficientes de Alfa de Cronbach se encuentran entre un rango de 0,800 a 1,00 existe una firmeza de confiabilidad muy alta de los instrumentos aplicados.

3. 5. Procedimientos

El procedimiento para recolectar datos fue de la siguiente manera: Se aplicaron dos instrumentos a la muestra de estudio que son los pacientes que procedieron atenderse en el área de medicina interna de un hospital. Por consiguiente, se recogieron datos de forma presencial, con previa autorización de los directivos del hospital. Para lo cual, se informó a los pacientes la importancia que tiene el presente estudio y cuyo propósito fue indagar si había una influencia entre las variables estudiadas. Y, por último, se finalizó el proceso de las encuestas con el uso de las herramientas Excel y el software estadístico SPSS, con el fin de hallar la influencia entre las variables en mención.

3.6 Método de análisis de datos

Se pone énfasis que, en este estudio se aplicó el análisis descriptivo y el análisis inferencial. Según Pino (2019) considera que el análisis descriptivo es una etapa preliminar en las investigaciones, que tiene por fin hacer una síntesis de todos

los datos históricos para recoger información vital. Asimismo, en este estudio se desarrolló un análisis descriptivo mediante la elaboración de tablas y gráficos estadísticos, donde se utilizó la herramienta del Excel, el cual permitió hallar la influencia entre las variables en estudio. Por otra parte, según Carrasco (2017) menciona que, el análisis inferencial son procedimientos con técnicas estadísticas, que se utilizan con la finalidad de obtener conclusiones del estudio. Este análisis inferencial se diferencia del descriptivo, porque busca realizar las comprobaciones de hipótesis. Por lo tanto, se aplicó una prueba paramétrica o no paramétrica dependiendo de los resultados de la prueba de normalidad y para lo cual se utilizó un método estadístico con la herramienta del SPSS.

3.7 Aspectos éticos

Para Ríos (2013, como se citó en Rosales, 2022) explicó que, los aspectos éticos sobre la investigación, tienen por finalidad respetar las interpretaciones de los fenómenos y producir conocimientos. En ese sentido, el conocimiento científico debe ser comunicable y debe ser científico. Por otra parte, se debe considerar que una investigación científica es parte de la vida y se debe respetar y cumplir con normas y conductas de parte de un investigador.

Asimismo, para Carbonelli et al. (2017) mencionaron que, un estudio científico debe cumplir con aspectos éticos rigurosos como la selección de diversos contenidos bibliográficos, organización de materiales y recursos didácticos en un espacio y tiempo. Por lo tanto, es importante que el investigador cuente con un compromiso ético con la sociedad, y a su vez maneje una información actualizada en planes y programas de estudio con el objetivo de fortalecer la investigación en el ámbito social y productivo.

Por consiguiente, la prestigiosa Universidad César Vallejo, pone énfasis la RVI N°281-2022-VI-UCV en el desarrollo de todos los estudios de investigación, de esta forma el presente estudio cumplirá con todas las normas, debido a que va contar con originalidad y sin plagio de otros estudios. Por lo tanto, todo el estudio fue citado y referenciado respetando el derecho de autor de otras publicaciones y se cumplió con las normas APA séptima edición como lo exige dicha casa de estudio. Y, por último, los datos de los encuestados fueron de carácter confidencial,

ya que los cuestionarios tendrán la característica de anónimo. Asimismo, se les solicitó un consentimiento a los participantes de las encuestas, para lo cual, la carta de consentimiento se anexo en el presente estudio, y estuvo conformado por los siguientes principios:

Participación voluntaria o principio de autonomía: consiste que, el participante puede hacer todas las preguntas, con la finalidad de que los investigadores tengan que despejar todas sus dudas antes de que tomen la decisión de responder o no, y para lo cual su decisión será respetada.

Riesgo o principio de no maleficencia: consiste que, se debe explicar al participante que no existe riesgo o daño al responder las preguntas de la investigación. Pero si existen preguntas que ocasionan malestar, entonces el participante podrá decidir si desea responder o no.

Beneficios o principio que otorga beneficencia: consiste que, se debe informar a los participantes acerca de los resultados del estudio, para lo cual se debe alcanzar a la entidad los resultados después de culminar el proceso de investigación. Cabe resaltar que, no está permitido que se reciba algún beneficio económico. Sin embargo, los resultados pueden ser un beneficio para el entorno de la salud de la ciudadanía.

Confidencialidad o principio de justicia: consiste que, todos datos recogidos tendrán un carácter de anónimo y no se va evidenciar la identificación de los participantes. Por otra parte, se debe informar al participante que se va último, los datos recogidos no se utilizarán fuera de la investigación y posteriormente serán eliminados.

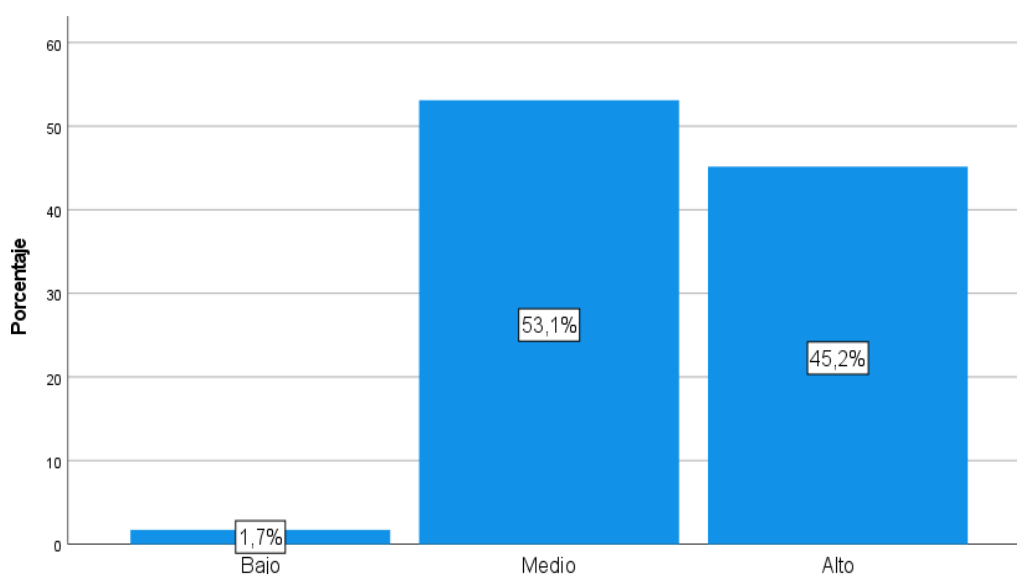
IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

De acuerdo al análisis descriptivo, a continuación, se muestran los niveles de cada variable y los niveles de sus respectivas dimensiones, a través del software estadístico SPSS 27.

Figura 1

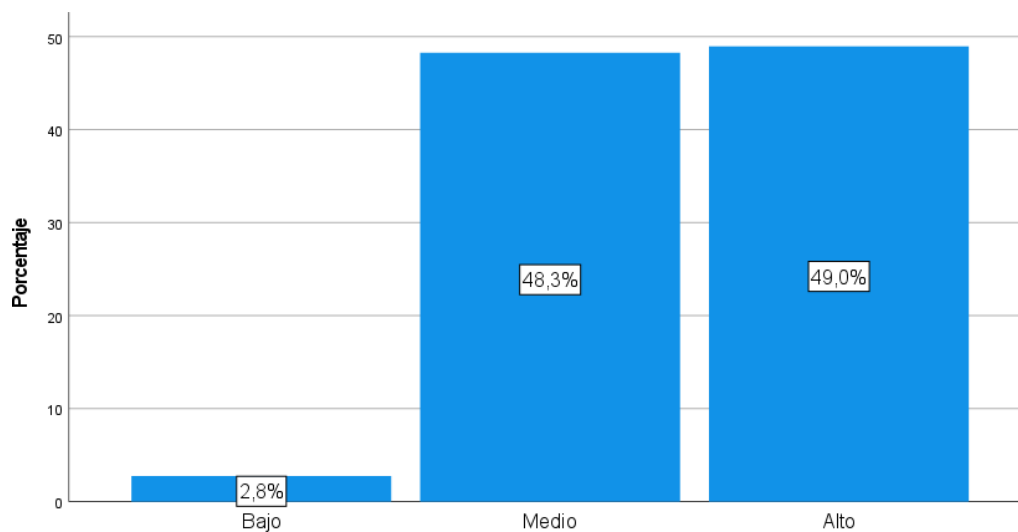
Niveles de calidad de servicio



Según la figura 1 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 1,7% bajo; un 53,1% medio, y un 45,2% alto en referencia a la calidad de servicio. Se deduce que existió un predominio medio, pero hay una proporción considerable de pacientes que percibieron la calidad de servicio alto. Como consecuencia, se pudo interpretar que hay aspectos en la calidad de servicio del hospital que se debe mejorar y así lograr que se reduzca el nivel de percepción medio de los pacientes, ver anexo 10 (tabla 2).

Figura 2

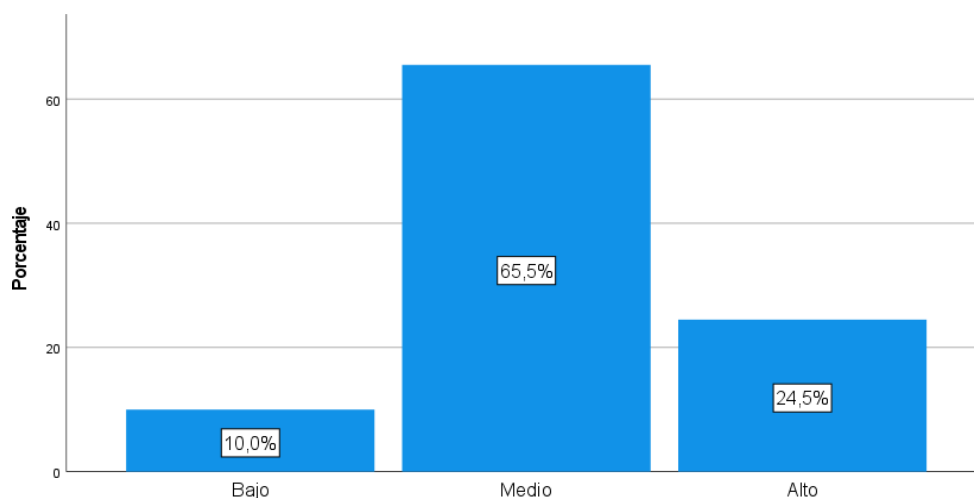
Niveles de elementos tangibles



Según la figura 2 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 2,8% bajo; un 48,3% medio, y un 49,0% alto en referencia a los elementos tangibles. Se deduce que existió un equilibrio entre los niveles de percepción medio y alto por parte de los encuestados. Se pudo interpretar que, si se mejora los elementos tangibles se podría conseguir una percepción favorable de los pacientes, ver anexo 10 (tabla 3).

Figura 3

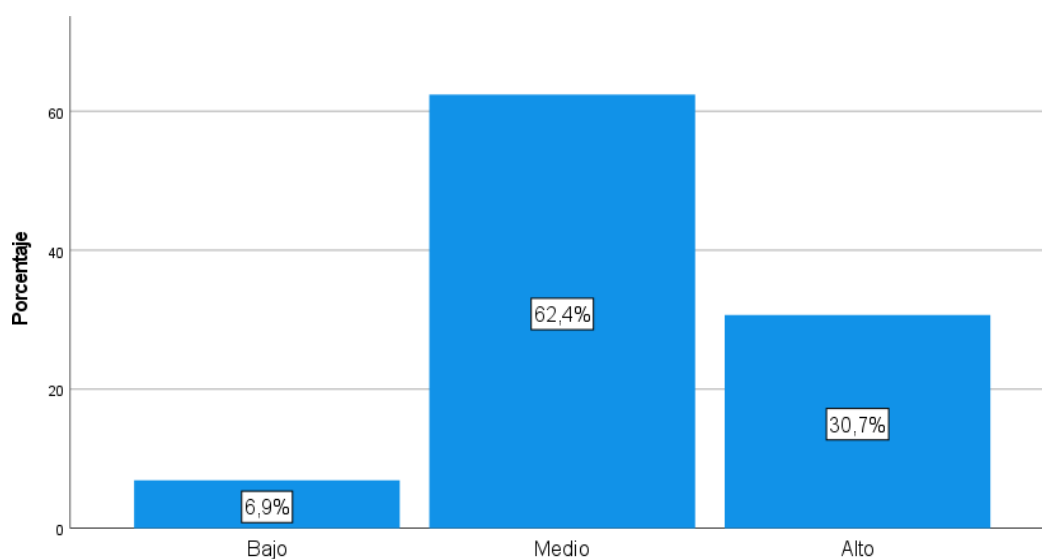
Niveles de fiabilidad



Según la figura 3 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 10,0% bajo; un 65,5% medio, y un 24,5% alto en referencia a la fiabilidad. Se deduce que existió un predominio considerable de nivel de percepción medio, se pudo interpretar como regular, pues es evidente que se debe mejorar aspectos de la fiabilidad que tienen los pacientes hacia el hospital, ver anexo 10 (tabla 4).

Figura 4

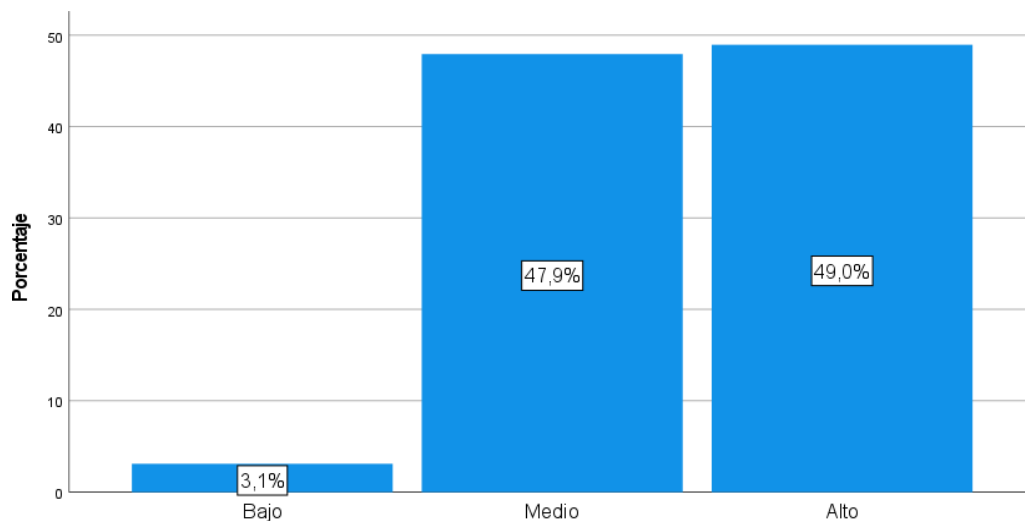
Niveles de capacidad de respuesta



Según la figura 4 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 6,9% bajo; un 62,4% medio, y un 30,7% alto en referencia a la capacidad de respuesta. Se deduce que existió un predominio considerable de nivel de percepción medio, se pudo interpretar como regular, pues se debe mejorar aspectos en la capacidad de respuesta frente a las demandas de atención de los pacientes, ver anexo 10 (tabla 5).

Figura 5

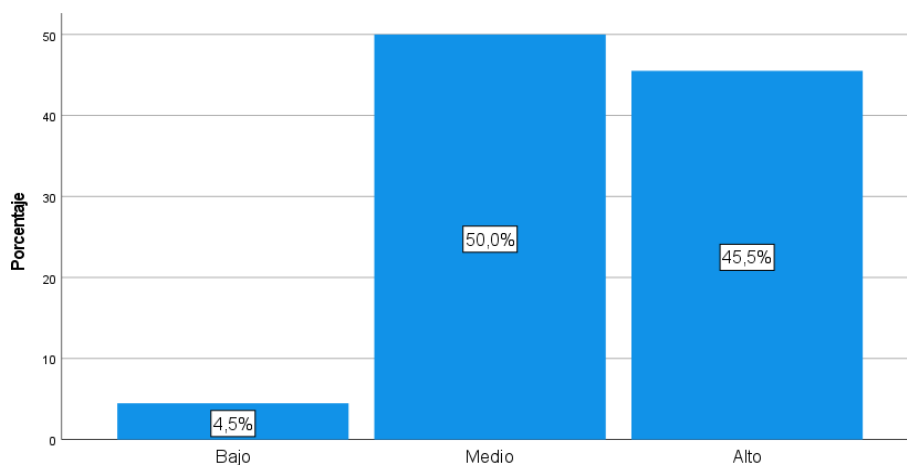
Niveles de seguridad



Según la figura 5 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 3,1% bajo; un 47,9% medio, y un 49,0% alto en referencia a la seguridad. Se deduce que existió un equilibrio entre los niveles de seguridad medio y alto, si bien es cierto que la mayoría percibe una aceptable seguridad en la calidad de servicio del hospital, hay una considerable proporción de pacientes que no está satisfecho en la seguridad que ofrece la institución en las atenciones, ver anexo 10 (tabla 6).

Figura 6

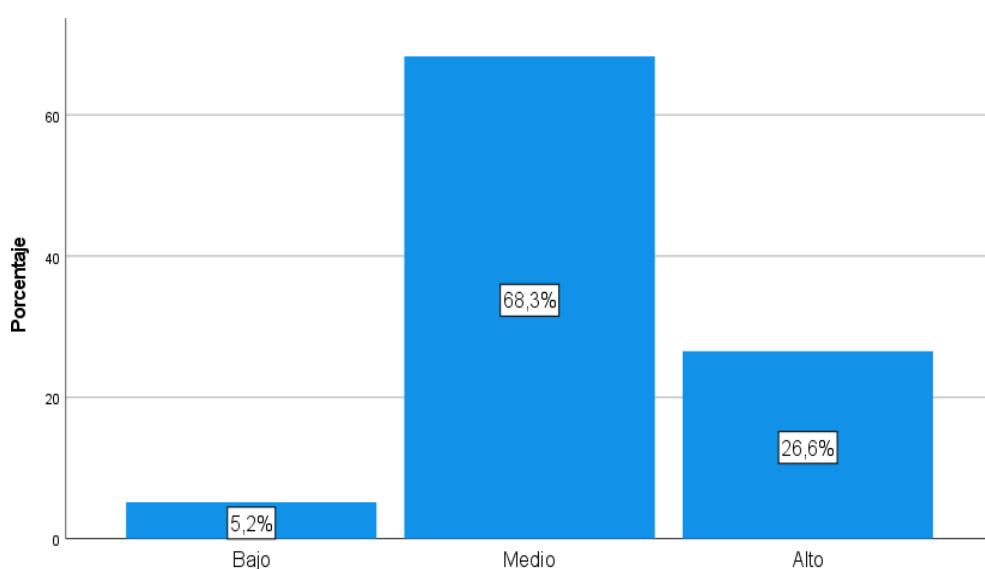
Niveles de empatía



Según la figura 6 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 4,5% bajo; un 50,0% medio, y un 45,5% alto en referencia a la empatía. Se deduce que existió un equilibrio entre los niveles de empatía medio y alto, fue ligeramente favorable la percepción de los encuestados hacia la empatía del personal del hospital; asimismo, no hay que descuidar a una considerable proporción de pacientes que percibe como regular la empatía brindada por el personal del hospital, ver anexo 10 (tabla 7).

Figura 7

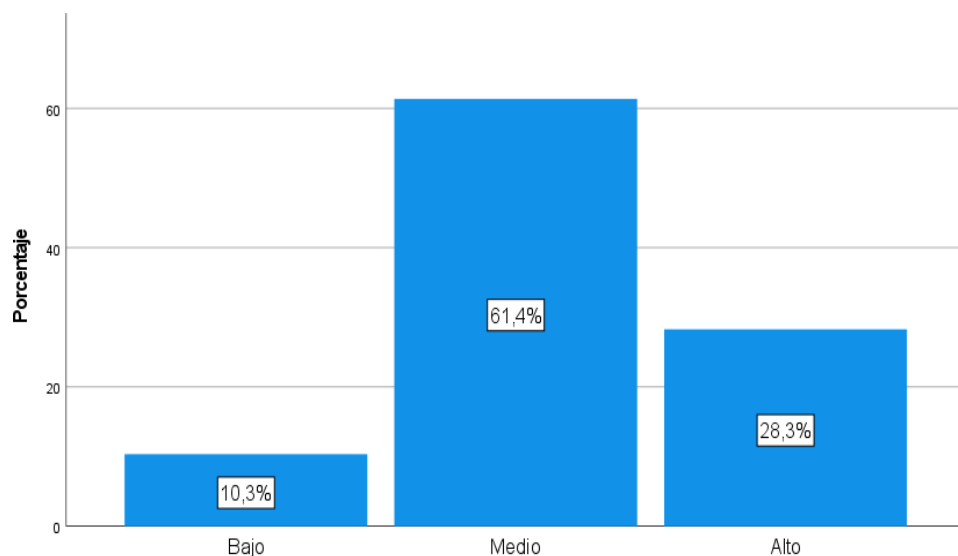
Niveles de satisfacción de los usuarios



Según la figura 7 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 5,2% bajo; un 68,3% medio, y un 26,6% alto en referencia a la satisfacción de los usuarios. Se deduce que existió un predominio del nivel medio por parte de los pacientes encuestados, es preocupante que los pacientes no tengan una satisfacción alta con la atención del hospital, se debe tomar medidas correctivas para poder levantar dicha percepción, ver anexo 10 (tabla 8).

Figura 8

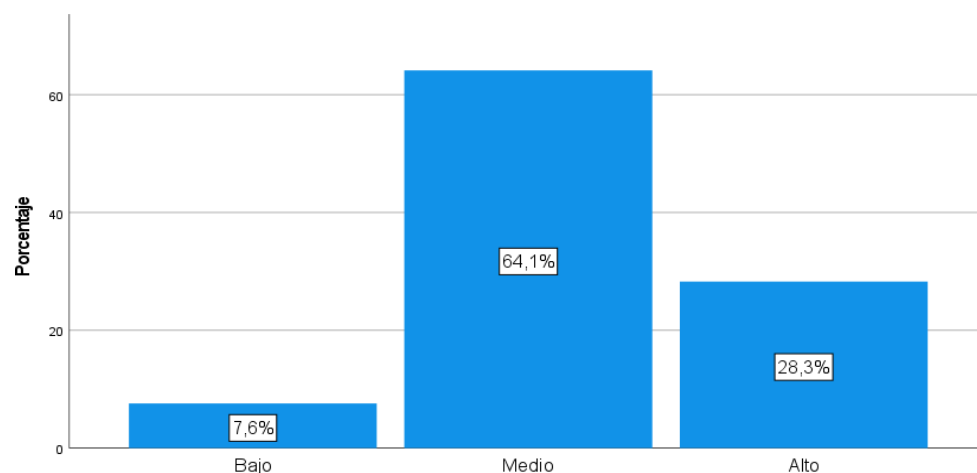
Niveles de expectativas



Según la figura 8 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 10,3% bajo; un 61,4% medio, y un 28,3% alto en referencia a las expectativas. Se deduce que existió un predominio del nivel medio por parte de los pacientes encuestados. La percepción de los pacientes se manifiesta actualmente en expectativas regulares hacia el servicio brindado por el hospital, es necesario tomar acciones correctivas para que los pacientes puedan percibir mejoras en las expectativas, ver anexo 10 (tabla 9).

Figura 9

Niveles de intensidad



Según la figura 9 del 100% de los pacientes que fueron encuestados, se percibió un 7,6% bajo; un 64,1% medio, y un 28,3% alto en referencia a la intensidad. Se deduce que existió un predominio del nivel medio por parte de los pacientes encuestados. El resultado fue considerado como regular, es decir, la satisfacción de los usuarios demuestra regular intensidad, esto dio indicio que deben aplicarse medidas correctivas en la atención de los pacientes y lograr una óptima satisfacción de los usuarios, ver anexo 10 (tabla 10).

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad variable calidad de servicio

Ho: Los datos presentan una distribución Normal.

Ha: Los datos presentan una distribución no Normal.

Se estableció una significancia estándar del 0,05. Los datos de la muestra fueron 290 pacientes se consideró los resultados de Kolgomorov – Smirnov, donde para la calidad de servicio el sig. fue $0,095 > 0,05$ siguiendo una distribución normal; y para la satisfacción de los usuarios el sig. fue $0,085 > 0,05$ siguiendo una distribución normal. En ese sentido, se decidió utilizar una prueba paramétrica para la contrastación de hipótesis denominada Correlación de Pearson, ver anexo 11 (tabla 11).

Hipótesis general

Ho: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Ha: La calidad de servicio sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Se estableció una significancia estándar de 0,05. Con respecto a la bondad de ajuste para demostrar cómo incide la variable independiente sobre la variable dependiente. El valor de la significancia fue $p = 0,000 < 0,05$; Esto quiere decir que, el modelo estadístico de regresión logístico empleado indicó que ambas variables están asociadas, ajustándose al análisis estadístico, ver anexo 12 (tabla 12).

Con respecto al Pseudo R^2 de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,332 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la variable

independiente, en tal sentido, existen razones para afirmar que la variable independiente, tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente de 33,2% ($0,332 \times 100\% = 33,2\%$), por eso, se ratifica que la calidad de servicio sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023. ver anexo 12 (tabla 13).

El coeficiente de Wald 54,248 y el nivel de significación fue $0,000 < 0,05$; implican que la variabilidad de la variable dependiente depende en 54,248 de la variable independiente; ver anexo 12 (tabla 14).

Contrastación hipótesis específica 1

Ho: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Ha: Los elementos tangibles sí influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Se estableció una significancia estándar de 0,05. Con respecto a la bondad de ajuste para demostrar cómo incide la dimensión elementos tangibles sobre la variable dependiente satisfacción de los usuarios. El valor de la significancia fue $p = 0,000 < 0,05$; por lo tanto, el modelo estadístico empleado indicó que ambas (dimensión y la variable) están asociadas, ajustándose al análisis estadístico, ver anexo 12 (tabla 15).

Con respecto al Pseudo R^2 de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,214 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión elementos tangibles, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión elementos tangibles tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 21,4% ($0,214 \times 100\% = 21,4\%$), por eso, se ratifica que los elementos tangibles sí influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un nosocomio de categoría II-2, Lima, 2023. ver anexo 12 (tabla 16).

El coeficiente de Wald 40,267 y el nivel de significación fue $0,000 < 0,05$; implican que la variabilidad de la variable dependiente depende en 40,267 de la dimensión elementos tangibles; ver anexo 12 (tabla 17).

Contrastación hipótesis específica 2

Ho: La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Ha: La fiabilidad sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Se estableció una significancia estándar de 0,05. Con respecto a la bondad de ajuste para demostrar cómo incide la dimensión fiabilidad sobre la variable dependiente satisfacción de los usuarios. El valor de la significancia fue $p = 0,000 < 0,05$; por lo tanto, el modelo estadístico empleado indicó que ambas (dimensión y la variable) están asociadas, ajustándose al análisis estadístico, ver anexo 12 (tabla 18).

Con respecto al Pseudo R^2 de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,249 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión fiabilidad, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión fiabilidad tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 24,9% ($0,249 \times 100\% = 24,9\%$), por eso, se ratifica que la fiabilidad sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un nosocomio de categoría II-2, Lima, 2023.ver anexo 12 (tabla 19).

El coeficiente de Wald 43,649 y el nivel de significación fue $0,000 < 0,05$; implican que la variabilidad de la variable dependiente depende en 43,649 de la dimensión fiabilidad; ver anexo 12 (tabla 20).

Contrastación hipótesis específica 3

Ho: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Ha: La capacidad de respuesta sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Se estableció una significancia estándar de 0,05. Con respecto a la bondad de ajuste para demostrar cómo incide la dimensión capacidad de respuesta sobre la variable dependiente satisfacción de los usuarios. El valor de la significancia fue $p = 0,000 < 0,05$; por lo tanto, el modelo estadístico empleado indicó que ambas

(dimensión y la variable) están asociadas, ajustándose al análisis estadístico, ver anexo 12 (tabla 21).

Con respecto al Pseudo R^2 de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,329 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión capacidad de respuesta, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión capacidad de respuesta tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 32,9% ($0,329 \times 100\% = 32,9\%$), por eso, se ratifica que la capacidad de respuesta sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un nosocomio de categoría II-2, Lima, 2023. ver anexo 12 (tabla 22).

El coeficiente de Wald 42,776 y el nivel de significación fue $0,000 < 0,05$; implican que la variabilidad de la variable dependiente depende en 42,776 de la dimensión capacidad de respuesta, ver anexo 12 (tabla 23).

Contrastación hipótesis específica 4

Ho: La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Ha: La seguridad sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Se estableció una significancia estándar de 0,05. Con respecto a la bondad de ajuste para demostrar cómo incide la dimensión seguridad sobre la variable dependiente satisfacción de los usuarios. El valor de la significancia fue $p = 0,000 < 0,05$; por lo tanto, el modelo estadístico empleado indicó que ambas (dimensión y la variable) están asociadas, ajustándose al análisis estadístico, ver anexo 12 (tabla 24).

Con respecto al Pseudo R^2 de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,282 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión seguridad, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión seguridad tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 28,2% ($0,282 \times 100\% = 28,2\%$), por eso, se ratifica que la seguridad sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un nosocomio de categoría II-2, Lima, 2023. ver anexo 12 (tabla 25).

El coeficiente de Wald 43,457 y el nivel de significación fue $0,000 < 0,05$; implican que la variabilidad de la variable dependiente depende en 43,457 de la dimensión seguridad, ver anexo 12 (tabla 26).

Contrastación hipótesis específica 5

Ho: La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Ha: La empatía sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Se estableció una significancia estándar de 0,05. Con respecto a la bondad de ajuste para demostrar cómo incide la dimensión empatía sobre la variable dependiente satisfacción de los usuarios. El valor de la significancia fue $p = 0,000 < 0,05$; por lo tanto, el modelo estadístico empleado indicó que ambas (dimensión y la variable) están asociadas, ajustándose al análisis estadístico, ver anexo 12 (tabla 27).

Con respecto al Pseudo R^2 de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,173 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión empatía, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión empatía tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 17,3% ($0,173 \times 100\% = 17,3\%$), por eso, se ratifica que la empatía sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un nosocomio de categoría II-2, Lima, 2023. ver anexo 12 (tabla 28).

El coeficiente de Wald 28,391 y el nivel de significación fue $0,000 < 0,05$; implican que la variabilidad de la variable dependiente depende en 28,391 de la dimensión empatía, ver anexo 12 (tabla 29).

V. DISCUSIONES

Respecto al objetivo general, se obtuvo un Pseudo R² de Nagelkerke, con la regresión logística de un coeficiente de 0,332, lo que indicó que la calidad de servicio influyó en un 33,2% sobre la satisfacción de los usuarios de manera moderada lo que explica la calidad de atención en los hospitales, tomando como muestra a 290 usuarios. Por otro lado, el coeficiente de Wald 54,248 con un nivel de significación fue $0,000 < 0,05$; implica a la variabilidad de la variable dependiente satisfacción de los pacientes. Asimismo, se hace la discusión con el estudio de Arévalo (2023) que obtuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un hospital del Perú, con una muestra de 100 usuarios, donde obtuvo coeficiente de Pearson de 0,626 de correlación positiva y directa, el cual indicó que se debe mejorar la calidad de atención en cuanto a brindar más amabilidad y empatía a los usuarios de un hospital del Perú. Por tanto, el presente estudio obtuvo un pseudo coeficiente de Nagelkerke 0,332, donde la variable independiente tiene una influencia de manera moderada en la variable dependiente, esto quiere decir que el hospital de categoría II-2, también debe mejorar la calidad de servicio junto con sus dimensiones, se entendió en la discusión que ambos estudios están asociados considerablemente.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, se corrobora que el modelo servqual de Parasuraman (1985, como se citó en Suárez et al. 2019) donde menciona que la calidad de servicio necesita de instrumentos de evaluaciones con el fin de medir las expectativas y la satisfacción de los usuarios, como estar de acuerdo, o estar en desacuerdo frente a un servicio que recibe.

También, se complementa con la teoría de necesidades de Maslow (1943, como se citó en Madero, 2023) menciona que el ser humano tiene una conducta propia y que siempre está en la búsqueda de satisfacer sus necesidades, tanto en el ámbito personal, como en el ámbito social de adquirir un servicio para quedar satisfecho.

Respecto al objetivo específico primero, se obtuvo un Pseudo R² de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,214 de la varianza de la variable dependiente, donde la dimensión elementos tangibles tiene

una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 21,4% donde se ratifica que los elementos tangibles sí influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital, asimismo, se indicó un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$.

Tras lo expuesto en el párrafo anterior, el presente estudio se discutió con el estudio de Quiroz (2021) donde su finalidad fue presentar la existencia de una correlación entre la tangibilidad junto con la satisfacción del paciente en el centro médico de Chiclayo, con una muestra de 75 pacientes, donde obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,562 de correlación positiva y moderada, este resultado indicó que el establecimiento médico no contaba con una buena infraestructura , pasadizos con poca limpieza y letreros poco luminosos, ocasionando que los pacientes perciban el servicio de forma regular. Por tanto, el presente estudio obtuvo un pseudo coeficiente de Nagelkerke 0,214, donde se demostró una influencia de bajo porcentaje en los factores tangibles ante la satisfacción de los usuarios del nosocomio de categoría II- 2, entonces se entendió en la discusión que ambos estudios poseen características similares, ya que es necesario hacer mejoras en la tangibilidad de los nosocomios.

Respecto al objetivo específico segundo, se obtuvo un coeficiente Pseudo R^2 de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,249 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión fiabilidad, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión fiabilidad tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 24,9% por eso, se ratifica que la fiabilidad sí influye en la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo lo explicado en el párrafo anterior, el presente estudio se discute con el estudio de Quispe y Huisa (2022) que tuvieron como objetivo específico determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de un puesto de Salud La Joya, 2019, con una muestra de 374 usuarios, donde obtuvieron un coeficiente de Pearson de 0,643, de correlación positiva, este resultado indicó que el personal del puesto de Salud explicaban, orientaban y brindaban citas adicionales de forma regular y con poca eficiencia para los pacientes ocasionando un malestar en los usuarios de dicho establecimiento. Por tanto, el presente estudio

obtuvo un pseudo coeficiente de Nagelkerke 0,249, donde se demostró un bajo porcentaje en referencia aspectos de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios del nosocomio de categoría II-2, entonces se entendió en la discusión que ambos estudios poseen características similares, ya que es necesario hacer mejoras en referencia aspectos de la fiabilidad de los nosocomios.

Respecto al objetivo específico tercero, se obtuvo Pseudo R² de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,329 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión capacidad de respuesta, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión capacidad de respuesta tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 32,9% por eso, se ratifica que la capacidad de respuesta sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el hospital en estudio.

Por lo escrito en el párrafo anterior, el presente estudio se discute con el estudio de Paredes y Santos (2022) que tuvieron como objetivo específico constatar la capacidad de respuesta en los hospitales del seguro social de Guayaquil y como es su influencia en la satisfacción de los usuarios, con una muestra de 384 asegurados, donde obtuvieron un coeficiente de Pearson de 0,789, de correlación positiva directa y moderada, este resultado indicó que la respuesta del personal médico era moderadamente rápida frente a las necesidades y requerimientos de los pacientes del hospital de Guayaquil. Por tanto, el presente estudio obtuvo un pseudo coeficiente de Nagelkerke 0,329, donde se corroboró el bajo porcentaje de la capacidad de respuesta ante la satisfacción de los usuarios del nosocomio de categoría II-2, entonces se entendió en la discusión que ambos estudios poseen características similares, ya que es necesario hacer mejoras en referencia a aspectos de la capacidad de respuesta de los nosocomios.

Respecto al objetivo específico cuarto, se obtuvo un coeficiente Pseudo R² de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,282 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión seguridad, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión seguridad tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 28,2% por eso, se ratifica que la seguridad sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital.

De acuerdo lo mencionado en el párrafo anterior, el presente estudio se discute con el estudio de Quiroz (2021) donde su finalidad fue presentar la existencia de una correlación entre la seguridad junto con la satisfacción del paciente en el centro médico de Chiclayo, con una muestra de 75 pacientes, donde obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,471 de correlación positiva directa y moderada, este resultado indicó que el establecimiento médico ofrecía una privacidad con ética, pero los estudios de análisis médicos presentaban muchos retrasos, ocasionando que los pacientes perciban una seguridad de forma regular. Por tanto, el presente estudio obtuvo un pseudo coeficiente de Nagelkerke 0,282 , donde se demostró que tiene un nivel de bajo porcentaje de la seguridad en la satisfacción de los usuarios del nosocomio de categoría II-2, entonces se entendió en la discusión que ambos estudios poseen características similares, ya que es necesario hacer mejoras en referencia a aspectos de la seguridad de los nosocomios.

Respecto al objetivo específico quinto, se obtuvo un Pseudo R² de Nagelkerke, indicó que el modelo propuesto puede explicar que el 0,173 de la varianza de la variable dependiente, se debe a la dimensión empatía, en tal sentido, existen razones para afirmar que la dimensión empatía tiene una influencia de bajo porcentaje en la variable dependiente satisfacción de los usuarios de 17,3% por eso, se ratifica que la empatía sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital.

En referencia al párrafo anterior, el presente estudio se discute con el estudio de Quispe y Huisa (2022) que tuvieron como objetivo específico determinar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de Salud La Joya, 2019, con una muestra de 374 usuarios, donde se halló un coeficiente de Pearson de 0,749 de correlación positiva directa, este resultado indicó que el personal del puesto de Salud, mantenía una empatía con una moderada amabilidad frente a los usuarios de dicho establecimiento. Por tanto, el presente estudio obtuvo un pseudo coeficiente de Nagelkerke 0,173, donde se indicó un nivel considerablemente bajo de la empatía con respecto a la satisfacción de los usuarios del nosocomio de categoría II-2, entonces se entendió en la discusión que ambos estudios poseen características similares, ya que es necesario hacer mejoras en referencia a aspectos de la empatía de los nosocomios.

VI. CONCLUSIONES

Primera, se determinó que la calidad de servicio sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima. En referencia al objetivo general, se obtuvo una bondad de ajuste de $0,000 < 0,05$, y un pseudo coeficiente de Nagelkerke ($r^2 = 0,332$), lo que se entendió que la calidad de servicio influyó en un 33,2% sobre la satisfacción de los usuarios y lo que denota que la calidad de servicio no logró influir completamente en la satisfacción de los usuarios, quiere decir que se obtuvo una satisfacción moderada, es por ello que los directivos del hospital deben tomar en cuenta que la satisfacción de los usuarios siempre es la razón primordial para el desarrollo y el avance de una institución.

Segunda, se determinó que los elementos tangibles sí influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima. En referencia al objetivo específico primero, se obtuvo una bondad de ajuste de $0,000 < 0,05$, y un pseudo coeficiente de Nagelkerke ($r^2 = 0,214$), lo que se entendió que los elementos tangibles influyeron en un 21,4% sobre la satisfacción de los usuarios y lo que denota que los elementos tangibles no lograron influir completamente en la satisfacción de los usuarios, quiere decir que se obtuvo una satisfacción baja. En el contexto del nosocomio de categoría II-2, se concluyó que los elementos tangibles como materiales, vestimenta del personal médico, la infraestructura y equipos, si influyeron de manera positiva para que los usuarios sientan satisfacción.

Tercera, se determinó que la fiabilidad sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima. En referencia al objetivo específico segundo, se obtuvo una bondad de ajuste de $0,000 < 0,05$, y un pseudo coeficiente de Nagelkerke ($r^2 = 0,249$), lo que se entendió que la fiabilidad influyó en un 24,9% sobre la satisfacción de los usuarios y lo que denota que la fiabilidad no logró influir completamente en la satisfacción de los usuarios, quiere decir que se obtuvo una satisfacción baja. En el contexto del nosocomio de categoría II-2, se concluyó que la fiabilidad como brindar una buena orientación y confianza, si influyó de manera positiva para que los usuarios sientan satisfacción.

Cuarta, se determinó que la capacidad de respuesta sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima. En referencia al objetivo específico tercero, se obtuvo una bondad de ajuste de $0,000 < 0,05$, y un pseudo coeficiente de Nagelkerke ($r^2 = 0,329$), lo que se entendió que la capacidad de respuesta influyó en un 32,9% sobre la satisfacción de los usuarios y lo que denota que la capacidad de respuesta no logró influir completamente en la satisfacción de los usuarios, quiere decir que se obtuvo una satisfacción baja. En el contexto del nosocomio de categoría II-2, se concluyó que la capacidad de respuesta como brindar una buena atención, el tiempo de espera para la atención y la rápida atención del personal médico, si influyó de manera positiva para que los usuarios sientan satisfacción.

Quinta, se determinó que la seguridad sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima. En referencia al objetivo específico cuarto, se obtuvo una bondad de ajuste de $0,000 < 0,05$, y un pseudo coeficiente de Nagelkerke ($r^2 = 0,282$), lo que se entendió que la seguridad influyó en un 28,2% sobre la satisfacción de los usuarios y lo que denota que la seguridad no logró influir completamente en la satisfacción de los usuarios, quiere decir que se obtuvo una satisfacción baja. En el contexto del nosocomio de categoría II-2, se concluyó que la seguridad como brindar privacidad, examen médico minucioso y tiempo para escuchar al paciente si influyó de manera positiva para que los usuarios sientan satisfacción.

Sexta, se determinó que la empatía sí influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima. En referencia al objetivo específico quinto, se obtuvo una bondad de ajuste de $0,000 < 0,05$, y un pseudo coeficiente de Nagelkerke ($r^2 = 0,173$), lo que se entendió que la empatía influyó en un 17,3% sobre la satisfacción de los usuarios y lo que denota que la empatía no logró influir completamente en la satisfacción de los usuarios, quiere decir que se obtuvo una satisfacción baja. En el contexto del nosocomio de categoría II-2, se concluyó que la empatía como brindar amabilidad, interés por la salud, información en procedimientos en el tratamiento del paciente si influyó de manera positiva para que los usuarios sientan satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación a la alta dirección del hospital de categoría II-2 se debe tomar en cuenta que siempre va a existir una estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, ya que por lo demostrado en el presente trabajo de investigación, se debe poner énfasis en mejorar la calidad de servicio, mediante un trato y/o atención personalizada con el compromiso de todo el personal médico, administrativo y de todas las áreas en general sin excepción, asimismo; se requiere de una gestión logística efectiva que priorice y ejecute la adquisición de medicamentos y/o necesarios, para brindar una atención eficiente a los usuarios. Se deben programar inducciones y capacitaciones informativas dirigidas a los servidores de salud, a fin de brindar calidad de servicio hospitalario.

Segunda recomendación a la alta dirección del hospital de categoría II-2, con respecto a los elementos tangibles del establecimiento, se debe mejorar los materiales como letreros, banner y/o avisos informativos para que el personal de salud y usuarios tengan una mejor información de los servicios del hospital sin muchas trabas y trámites engorrosos para que obtengan un servicio de calidad y perciban una mejor satisfacción.

Tercera recomendación a la alta dirección del hospital de categoría II-2, con respecto a la fiabilidad, se debe mejorar las supervisiones en todos los turnos del personal médico y personal administrativo, para verificar que cumplan con los horarios programados para la atención de los usuarios; asimismo, se debe hacer un monitoreo de parte de los jefes de áreas en que se cumpla en atender el orden de llegada de los pacientes y respetar la disponibilidad de las historias clínicas.

Cuarta recomendación a la alta dirección del hospital de categoría II-2, con respecto a la capacidad de respuesta, implementar un programa de actividades de trabajo para los jefes y/o encargados del área del nosocomio para que hagan cumplir las normativas vigentes, con el fin de mejorar la atención tanto del personal médico, como del personal administrativo y mejorar la fluidez en la atención hospitalaria.

Quinta recomendación a la alta dirección del hospital de categoría II-2, con respecto a la seguridad, que se debe mejorar en que los exámenes médicos sean más minuciosos, que el personal médico otorgue más tiempo para escuchar a los pacientes generando confianza frente a sus consultas y que se les explique con un lenguaje más sencillo y no técnico con respecto a su tratamiento y sus recetas médicas, para de esta manera lograr que se sientan más satisfechos.

Sexta recomendación a la alta dirección del hospital de categoría II-2, con respecto a la empatía, brindar más amabilidad e interés en la salud de los pacientes, así como respetar sus necesidades y dolencias en el malestar de su salud. Para ello, es importante establecer capacitaciones para concientizar a todos los colaboradores que está conformado por profesionales médicos y administrativos, a fin de brindar una óptima atención de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abajoir, A.; Monique, E. y Murunga, F. (27 de febrero de 2022). El sueño de la atención sanitaria primaria en las ciudades de África subsahariana. *El País*. <https://elpais.com/planeta-futuro/2022-02-27>
- Arana Cárdenas, S. (2023). *Influencia de la calidad de servicios en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, Leoncio Prado 2022*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113133>
- Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201-206. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
- Badajoz Ramos, J., Jaime Flores, M., Martínez Quispe, D. y Conde Vera, R. (2023). Service quality in the purchase decision in peruvian shopping malls. *QUIPUKAMAYOC* 31(65). 61-71. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial Patria. <http://ebookcentral.proquest.com>
- Bustamante, M., Lapo, M. y Tello, M. (2022). Structural modeling of primary health care service quality in Guayas, Ecuador. *Inf. tecnol.* 33(4), 171-180. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
- Carbonelli, M., Cruz Esquivel, J., & Irrazábal, G. (2017). *Introducción al conocimiento científico y a la metodología de la investigación*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://www.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/2017/02/Introduccion-al-conocimiento-cientifico-y-a-la-metodologia.pdf>
- Carrera Fernández, M. (2020). Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión sede Lima, 2017. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 6(1), 92 - 101. <https://doi.org/10.17162/riva.v6i1.1290>

- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos
- Cordova Buiza F, Tapara Sinti J, GallardoTello N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM – Revista de la fundación educación médica*; 24 (277). doi: 10.33588/fem.245.1150
- Defensoría del pueblo (2022) Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico. <https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>
- Espinoza Portilla, E.; Gil Quevedo y Agurto Távara, E. (2020). Main problems in the management of health facilities in Peru. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). <https://scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
- Esteve-Matalí, Laura, Vargas, Ingrid, Cots, Francesc, Ramón, Isabel, Sánchez, Elvira, Escosa, Alex, & Vázquez, María-Luisa. (2022). Does the integration of health services management improve clinical coordination? Experience in Catalonia. *Gac Sanit*, 36(4), 324-332. Epub 19 de diciembre de 2022. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.06.004>
- Febres Ramos y Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Fernández Silva CA, Mansilla Cordeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla B, Garcés Saavedra MI. (2022). Perception of Hospitalized Patients Regarding Nursing Care. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2022;11(1), e2635. DOI: 10.22235/ech.v11i1.2635
- Flores-Ruiz E, Miranda-Novales MG, Villasís-Keever MÁ. El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Rev Alerg Mex*. 2017;64(3):364-370. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/304>

- Fontalvo, T. J., De la Hoz-Domínguez, E. J., & De La Hoz, E. A. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27-34. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Gardi Melgarejo, V., Venturo Orbegoso, C., Faya Salas, A. y Majo Marrufo, H. (2020). Quality of service at metro supermarket of Peru. *INNOVA Research Journal*. 5 (1).196-205. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n1.2020.1276>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana de editores.
- Hernández Vergel L., León Román C., Miranda Guerra A. y Hernández Rodríguez L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Infosalus (13 de junio de 2023). La percepción de los ciudadanos europeos sobre sus sistemas sanitarios es "bastante baja". <https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-percepcion-ciudadanos-europeos-sistemas-sanitarios-bastante-baja-20230613130311.html>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2018). *Principios del Marketing*. Pearson Educación
- López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M.C., Rodríguez, R., Aguilar, S. L., y Perea González, G.P. (2022). Service Quality Evaluation in the Undergraduate Stomatology Degree at BUAP: SERVPERF and Donabedian Methodologies. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*. 9(23), 1-20. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Luna Muñoz, A. R. (2022). *Calidad de los servicios de salud en consulta externa y su influencia en el grado de satisfacción del usuario, Hospital Básico Ancón, Ecuador, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/7987>

- Madero Gómez, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y administración*. 68 (1). 235-259.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8721849>
- Malpartida Meza, D., Granada López, A. y Salas Canales, H.J. (2022). Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Peru), 2021. *Rev. cient. UCSA*. 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Márquez Ortiz, L. E., Useche Castro, L.M. ; Alcivar Delgado, S. G. y Vaca Chávez, G.G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 44, (1), 23-42.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362023000100023&lng=es&tlng=es.
- Martínez Robles, M. y Almeida Cardona, R. (2023). Factors that influence customer satisfaction in shopping centers. *Revista Perspectivas*, (51), 109-138. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332023000100109&lng=es&tlng=es.
- Monroy Ceseña, M.A. y Urcádiz Cázares, F.J. (2019). Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, México. *Investig. Adm.* 48(123).https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R.; Palacios Vilela, J.J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Nicholson Allen, L. J. y Martínez Ramírez, J. L. (2023). Análisis de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá, 2022. *REICIT*, 2(2). 47–64.:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3580>
- Organización Mundial de la Salud (2023). *El futuro de la salud pasará necesariamente por implementar la estrategia de salud digital*.

<https://www.paho.org/es/blog-sistemas-informacion-para-salud-is4h/futuro-salud-pasara-necesariamente-por-implementar>

Organización de las Naciones Unidas. (21 septiembre 2023). *Menos de un tercio de los países ha mejorado la cobertura de salud en 20 años*. <https://news.un.org/es/story/2023/09/1524222>

Paredes Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista RECIEN*, 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Paredes Floril, P. R. y Santos Ortiz, E. D. (2022). Quality of service and satisfaction in hospitals of the social security system. *Revista Angolana de Ciencias*. 4(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=704173394011>

Pérez Cantó, V, Maciá Soler L, González Chordá VM. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saude Pública*. 53:87. <https://doi.org/10.11606/S1518-87.2019053001506>

Pino Gotuzzo, R. (2019). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Editorial San Marcos.

Piñera Ramírez, D. y Cruz Estrada, I. (2023). Importance of the quality of university services: The case of samann university of Jalisco, Campus Tijuana. *Revista Educación*, 47 (1), 281–301. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>

Quispe Guevara, J.G. y Huisa Manol L. (2021). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios externos del puesto de salud la joya -2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/776>

Quiroz Rivera, J.L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del centro médico especializado Chiclayo SAC – Chiclayo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8940>

Ramírez Asís, E., Maguiña Palma, M., y Huerta Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del

- Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Real Delor RE. (2023). Satisfaction with care and quality of life of Paraguayan family health unit users in 2022. *Rev. Salud pública* Pág. 13(1):27-34. <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>
- Rivera Arroyo, J.K.; Araya Castillo, L., Ganga Contreras, F., Torres, J.P., y Sánchez Morales, F. (2021). Análisis Bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Interciencia*, 46 (11). 404-415. <https://www.redalyc.org/journal/339/33969826002/html/>
- Rodríguez Sosa, J. y Burneo, K. (2017). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial.
- Rojas Martínez, C., Niebles Núñez, W., Carlos Pacheco Ruíz, C y Hernández Palma, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*. 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero Quispicusi, Y. Y. (2023). Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de usuarios de un Hospital Público en Lima, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106299>
- Rosales Cevallos, M. M. (2022). La ética en la investigación científica universitaria y su inclusión en la práctica docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 15039-15058. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1454
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez Lima, G., Robles Salguero, R., Serrano Mantilla, G., Serrano Cobos, H., Armijo Ibarra, A. y Anchundia Guerrero, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Rev cubana Invest Bioméd.* 38(2), 153-169.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.

Tripathi, N., y Moakumla. (2018). A valuation of Abraham Maslow's theory of self-actualization for the enhancement of quality of life. *Indian Journal of Health @ Wellbeing*, 9 (3), 499-504. <https://www.i-scholar.in/index.php/ijhw/article/view/1815>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., González-López, A., Montiel Jarquín, A., Gutiérrez Gabriel, I., Romero Figueroa, M., Loría Castellanos, J. y Campos Navarro, L. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in México. *Rev. salud pública* 20 (2). <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?	Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	La calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?	Determinar de qué manera los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	
¿De qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?	Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	
¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?	Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	
¿De qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?	Determinar de qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	
¿De qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023?	Determinar de qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	La empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Tipo	Población	VARIABLES	DIMENSIONES
Aplicada, Nivel explicativo	N1:1172 pacientes que se atienden por consulta externa en el área de medicina interna de un hospital de categoría II-2, Lima.	Calidad de servicio	ELEMENTOS TANGIBLES
			FIABILIDAD
			CAPACIDAD DE RESPUESTA
			SEGURIDAD
			EMPATÍA
Diseño	Muestra	Satisfacción de los usuarios	EXPECTATIVAS
No experimental, Enfoque, Cuantitativo	290 pacientes.		INTENSIDAD

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio hace referencia en comprender las necesidades de los clientes y cumplir con sus expectativas después de adquirir un servicio o producto (Silva et al.,2021).	La calidad de servicio se va a medir a través de las dimensiones e indicadores con la aplicación de la técnica de la encuesta, y así recoger información de la variable.	ELEMENTOS TANGIBLES	-Señalización. -Presentación del personal. -Disponibilidad de equipos y materiales -Limpieza y comodidad	ORDINAL
			FIABILIDAD	-Orientación precisa. -Atención médica en el horario programado. -Respeto del orden de llegada. -Disponibilidad de la historia clínica. -Obtención de citas.	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	-Rapidez en la atención. -Tiempo de espera. -Tiempo de espera en los procedimientos clínicos. -Resolución de dificultades.	
			SEGURIDAD	-Respeto a la privacidad -Minuciosidad en el examen médico. -Tiempo para resolver dudas o inquietudes. -Transmitir confianza.	
			EMPATÍA	-Atención con amabilidad y respeto. -Interés por la enfermedad del paciente. -Claridad en la información. -Cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. -Claridad en procedimientos.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	La satisfacción del usuario o cliente es la base para un buen funcionamiento de las organizaciones las empresas, para lo cual se debe tomar en cuenta la percepción y estado de ánimo del cliente, después de recibir un producto o servicio. Monroy y Urcádiz, 2019).	La satisfacción del usuario, se va a medir a través de las dimensiones e indicadores con el uso de la técnica de la encuesta, y así recoger información de la variable.	EXPECTATIVAS	-Promesas cumplidas -Satisfacción de expectativas -Trato recibido	ORDINAL
			INTENSIDAD	-Insatisfecho -Satisfecho -Complacido	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: El siguiente cuestionario tiene en consideración cinco dimensiones, por lo que, en el que podrá expresar su sentir sobre la Calidad de servicio que se lleva en un hospital de categoría II-2, Lima. Para este fin se solicita llenar el presente instrumento marcando con un aspa (X) dentro del recuadro; asimismo, se resguardará el anonimato y reserva de sus datos.

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

CUESTIONARIOS						
Variable 1: Calidad de servicio						
N°	ITEMS	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los carteles, afiches y materiales de orientación son adecuados.					
2	La presentación del personal médico y de enfermeras es el correcto.					
3	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales médicos adecuados para su atención.					
4	Los consultorios y los pasadizos cuentan con limpieza y comodidad.					
FIABILIDAD						
5	El personal médico y de enfermería le orientan y le diagnostican de forma precisa en su consulta médica.					
6	La atención con el médico se realiza en el horario programado.					
7	Se respeta el orden de llegada de los pacientes.					
8	Está disponible la historia clínica para su revisión y atención.					
9	Es fácil conseguir citas en el hospital.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	La atención del personal médico, y de los módulos de atención de salud son rápidos.					
11	El tiempo de espera para ingresar al consultorio es el adecuado.					
12	El tiempo de espera de los procedimientos clínicos es rápido.					
13	El personal médico tiene la capacidad para resolver las dificultades de su salud.					
SEGURIDAD						
14	Se respeta su privacidad en el consultorio.					
15	El personal médico realiza un examen físico minucioso al paciente.					
16	El personal médico le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas o inquietudes acerca de su enfermedad.					
17	El personal médico le transmite confianza.					
EMPATÍA						
18	El personal médico le atiende con respeto y amabilidad.					
19	El personal médico le demuestra interés para remediar su enfermedad.					
20	El personal médico le brinda información con claridad respecto a su enfermedad.					
21	El personal médico le brinda información acerca de los cuidados, tratamientos y uso de los medicamentos.					
22	El personal médico le explica procedimientos con claridad para su tratamiento.					

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Instrucciones: El siguiente cuestionario, tiene como fin el encontrar el grado de influencia que tiene la calidad de servicio sobre la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023. Para este fin se solicita llenar el presente instrumento marcando con un aspa (X) dentro del recuadro; asimismo, se resguardará el anonimato y reserva de sus datos.

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

CUESTIONARIOS						
Variable 2: Satisfacción de los usuarios						
N. °	ITEMS	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
EXPECTATIVAS						
1	El servicio del hospital cumple con las expectativas de las atenciones ofrecidas.					
2	La atención médica ofrecida por el hospital cumple con satisfacer sus expectativas.					
3	El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado.					
INTENSIDAD						
4	Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del hospital.					
5	Ha sentido incomodidad por los actos del personal médico del hospital.					
6	Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal administrativo del hospital.					
7	Se siente satisfecho por la infraestructura y equipos que le ofrece el hospital.					
8	Le complace la atención del personal médico y personal de enfermería transmitiéndole confianza.					
9	Le complace la atención del personal médico con respecto a la disponibilidad en ayudarlo en lo que necesita.					

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Investigador (es): Aparicio Dávila Marie Isabel y Córdova Camacho Ana María.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023", cuyo objetivo es recoger la información objetiva sobre las variables: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. Esta investigación es desarrollada por estudiantes egresadas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos y Ate Vitarte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de salud pública.

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Describir el impacto del problema de la investigación:

La problemática del hospital de categoría II-2 ubicado en Lima, en el área de medicina interna presenta diversas dificultades como un personal médico que cuenta con desgaste emocional, carencia de medicinas, infraestructura en mal estado, algunos equipos y mobiliarios en malas condiciones.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el área de consultorios externos de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los

Investigadores:

Aparicio Dávila Marie Isabel, email: maparicioda@ucvvirtual.edu.pe

Córdova Camacho Ana María, email: ancordovaca@ucvvirtual.edu.pe

Docente asesor:

Huamanchumo Venegas Henry Ismael, email:

henhuamanchumo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Carlos Lanchazo La Hoz
Dr. JORGE FERNANDO RUIZ TORRES
C.M.P. 34237 R.N.E. 27894
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

Dr. JORGE FERNANDO RUIZ TORRES

16 de Octubre del 2023

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 5: Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach para el cuestionario: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	290	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	290	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	22

Alfa de Cronbach para el cuestionario: Satisfacción de los usuarios.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	290	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	290	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	9

Para una muestra de 290 pacientes que se atendieron en el área de medicina interna de un hospital, para el instrumento de la calidad de servicio se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,929 y para el instrumento de la Satisfacción de los usuarios se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,886, estos coeficientes indican que ambos instrumentos presentaron muy alta confiabilidad.

Anexo 6: Validaciones por Expertos

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 12 de setiembre de 2023

CARTA N°001-2023 /MIAD-AMCC-UCV

Señor:
Henry Ismael Huamanchumo Venegas
Doctor en Ciencias Administrativas

Asunto: Solicito validación de instrumentos de investigación científica

Presente. -


De nuestra consideración:

Es grato saludarlo y a su vez dirigimos a usted, con la finalidad de manifestarle que los suscritos Bach. Marie Isabel Aparicio Dávila, identificada con DNI N° 47881487 y la Bach. Ana María Córdova Camacho, identificada con DNI N° 10462448 del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Privada Cesar Vallejo, nos encontramos desarrollando la investigación titulada "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023", para obtener el título de Licenciado en Administración.

Por lo descrito en el párrafo que antecede, solicitamos encarecidamente a su persona, considere el validar nuestro instrumento de investigación científica, a fin de aplicarlos en la entidad donde realizamos nuestro trabajo de investigación.

Sin más que agregar, quedamos de usted a la espera de su gentil respuesta, de antemano muchas gracias.


.....
Aparicio Dávila Marie Isabel
DNI: 47881487


.....
Córdova Camacho Ana María
DNI: 10462448

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez.

Nombre del juez:	Huamanchumo Venegas Henry Ismael
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Ciencias Administrativas
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del Instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: "Calidad de servicio"
Autoras:	Br. Aparicio Dávila Marie Isabel y Br. Córdova Camacho Ana María
Procedencia:	Lima
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	4 Semanas
Ámbito de aplicación:	Pacientes que se atienden en el área de medicina interna de un hospital de categoría II-2, Lima.
Significación:	<p>Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023</p> <p>Variable 01: Calidad de servicio Dimensión 01: Elementos tangibles Indicadores: • Señalización. • Presentación del personal. • Disponibilidad de equipos y materiales. • Limpieza y comodidad.</p> <p>Dimensión 02: Fiabilidad Indicadores: • Orientación precisa. • Atención médica en el horario programado. • Respeto del orden de llegada. • Disponibilidad de la historia clínica. • Obtención de citas.</p> <p>Dimensión 03: Capacidad de respuesta Indicadores: • Rapidez en la atención. • Tiempo de espera. • Tiempo de espera de los procedimientos de clínicos. • Resolución de dificultades.</p>

	<p>Dimensión 04: Seguridad Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la privacidad. • Minuciosidad en el examen médico. • Tiempo para resolver dudas o inquietudes. • Transmitir confianza. <p>Dimensión 05: Empatía Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención con amabilidad y respeto. • Interés por la enfermedad del paciente. • Claridad en la Información. • Cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. • Claridad en procedimientos.
--	---

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	<p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Según Silva et al. (2021) mencionan que la calidad de servicio hace referencia en comprender las necesidades de los clientes y cumplir con sus expectativas después de adquirir un servicio o producto.</p> <p>Según Piñera y Cruz (2023) explican que, el modelo Servqual, está conformado por cinco dimensiones que son: (I) elementos tangibles, que consiste en las instalaciones físicas, equipos, materiales y el personal de una organización; (II) fiabilidad, que consiste en brindar un servicio con confianza, seguridad y de forma cuidadosa desde el primer momento; (III) capacidad de respuesta, que consiste en la actitud de brindar ayuda al cliente, sobretodo proporcionar rapidez y mantener en contacto siempre con el cliente; (IV) seguridad, que consiste cuando un cliente manifiesta sus problemas y la organización cuenta con credibilidad y honestidad para ayudar a que el cliente quede satisfecho y por último (V) empatía, que consiste en que la organización siempre tenga disposición para ofrecer una atención más personalizada y con amabilidad en las necesidades de los clientes.</p>

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Calidad de servicio" elaborado por Aparicio Dávila Marie Isabel y Córdova Camacho Ana María en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

• Primera dimensión: Elementos tangibles.

• Objetivos de la Dimensión: Determinar de qué manera los elementos tangibles influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Señalización	Los carteles, afiches y materiales de orientación son adecuados.	4	3	3	
Presentación del personal	La presentación del personal médico y de enfermeras es el correcto.	3	3	4	
Disponibilidad de equipos y materiales	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales médicos adecuados para su atención.	3	4	4	

Limpeza y comodidad	Los consultorios y los pasadizos cuentan con limpieza y comodidad.	4	3	3	
---------------------	--	---	---	---	--

• Segunda dimensión: Fiabilidad.

• Objetivos de la Dimensión: Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación precisa	El personal médico y de enfermería le orientan y le diagnostican de forma precisa en su consulta médica.	3	4	4	
Atención médica en el horario programado	La atención con el médico se realiza en el horario programado.	4	3	4	
Respeto del orden de llegada	Se respeta el orden de llegada de los pacientes.	3	3	3	
Disponibilidad de la historia clínica	Está disponible la historia clínica para su revisión y atención.	4	3	4	
Obtención de citas	Es fácil conseguir citas en el hospital.	3	4	4	

• Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.

• Objetivos de la Dimensión: Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez en la atención	La atención del personal médico, y de los módulos de atención de salud son rápidos.	4	4	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera para ingresar al consultorio es el adecuado.	3	4	4	
Tiempo de espera en los procedimientos de clínicos	El tiempo de espera de los procedimientos clínicos es rápido.	4	3	4	
Resolución de dificultades	El personal médico tienen la capacidad para resolver las dificultades de su salud.	3	4	3	

• Cuarta dimensión: Seguridad

• Objetivos de la Dimensión: Determinar de qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

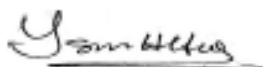
Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto a la privacidad	Se respeta su privacidad en el consultorio.	3	4	4	
Minuciosidad en el examen médico	El personal médico realiza un examen físico minucioso al paciente.	4	3	3	
Tiempo para resolver dudas o inquietudes	El personal médico le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas o inquietudes acerca de su enfermedad.	4	4	4	
Transmitir confianza	El personal médico le transmite confianza.	4	3	4	

• Quinta dimensión: Empatía

• Objetivos de la Dimensión: Determinar de qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención con amabilidad y respeto	El personal médico le atiende con respeto y amabilidad.	3	3	3	
Interés por la enfermedad del paciente	El personal médico le demuestra interés para remediar su enfermedad.	4	4	3	
Claridad en la información	El personal médico le brinda información con claridad respecto a su enfermedad.	3	3	4	
Cuidados, tratamiento y uso de medicamentos	El personal médico le brinda información acerca de los cuidados, tratamientos y uso de los medicamentos.	4	4	4	
Claridad en procedimientos	El personal médico le explica procedimientos con claridad para su tratamiento.	3	3	4	

Lima, 12. de setiembre de 2023



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
DNI N° 17988344

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Huamanchumo Venegas Henry Ismael
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Ciencias Administrativas
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: "Satisfacción del usuario"
Autora:	Br. Aparicio Dávila Marie Isabel y Br. Córdova Camacho Ana María
Procedencia:	Lima
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	4 Semanas
Ámbito de aplicación:	Pacientes que se atienden en el área de medicina interna de un hospital de categoría II-2, Lima.
Significación:	Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023 Variable 02: Satisfacción de los usuarios Dimensión 01: Expectativas Indicadores: • Promesas cumplidas • Satisfacción de expectativas • Trato recibido Dimensión 02: Intensidad Indicadores: • Insatisfecho • Satisfecho • Complacido

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Satisfacción de los usuarios <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas • Intensidad 	<p>Según Kotler y Armstrong (2012, como se citó en Monroy y Urcádliz, 2019) afirman que, la satisfacción del usuario o cliente es la base para un buen funcionamiento de las organizaciones las empresas, para lo cual se debe tomar en cuenta la percepción y estado de ánimo del cliente, después de recibir un producto o servicio</p> <p>Según Vroom (2005, como se citó en Carrón, 2022) define que, las expectativas son las acciones motivacionales o respuestas frente a los estándares de calidad que una persona espera recibir de parte de una organización o empresa. Y por otra parte, según Proaño (2018, como se citó en Carrón, 2022) define que, la Intensidad es el grado de satisfacción de una persona con respecto a un servicio o producto recibido.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Satisfacción del usuario" elaborado por Aparicio Dávila Marie Isabel y Córdova Camacho Ana María en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra esta relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y

		debe ser incluido.
--	--	--------------------

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

• Primera dimensión: Expectativas

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en las expectativas de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesas cumplidas	El servicio del hospital cumple con las expectativas de las atenciones ofrecidas.	3	4	4	
Satisfacción de expectativas	La atención médica ofrecida por el hospital cumple con satisfacer sus expectativas.	4	3	3	
Trato recibido	El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado.	4	4	4	

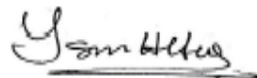
• Segunda dimensión: Intensidad

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la intensidad de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insatisfecho	Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del hospital. Ha sentido incomodidad por los actos del personal médico del hospital.	4	3	4	
Satisfecho	Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal administrativo del hospital. Se siente satisfecho por la infraestructura y equipos que le ofrece el hospital.	3	4	3	

Complacido	Le complace la atención del personal médico y personal de enfermería transmitiéndole confianza. Le complace la atención del personal médico con respecto a la disponibilidad en ayudarlo en lo que necesita.	4	4	4	
------------	---	---	---	---	--

Lima, 12 de setiembre de 2023



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
DNI N° 17968344

Lima, 13 de setiembre de 2023

CARTA N°002-2023 /MIAD-AMCC-UCV

Señor:

José Alfredo Mansilla Garayar
Doctor en Ciencias Administrativas

Asunto: Solicito validación de instrumentos de investigación científica

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo y a su vez dirigimos a usted, con la finalidad de manifestarle que los suscritos Bach. Marie Isabel Aparicio Dávila, identificada con DNI N° 47881487 y la Bach. Ana María Córdova Camacho, identificada con DNI N° 10462448 del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Privada Cesar Vallejo, nos encontramos desarrollando la investigación titulada "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023", para obtener el título de Licenciado en Administración.

Por lo descrito en el párrafo que antecede, solicitamos encarecidamente a su persona, considere el validar nuestro instrumento de investigación científica, a fin de aplicarlos en la entidad donde realizamos nuestro trabajo de investigación.

Sin más que agregar, quedamos de usted a la espera de su gentil respuesta, de antemano muchas gracias.



.....
Aparicio Dávila Marie Isabel
DNI: 47881487



.....
Córdova Camacho Ana María
DNI: 10462448

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mansilla Garayar, José Alfredo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Ciencias Administrativas
Institución donde labora:	UCV; UNMSM.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	15 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: "Calidad de servicio"
Autoras:	Br. Aparicio Dávila Marie Isabel y Br. Córdova Camacho Ana María
Procedencia:	Lima
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	4 Semanas
Ámbito de aplicación:	Pacientes que se atienden en el área de medicina interna de un hospital de categoría II-2, Lima.
Significación:	<p>Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023</p> <p>Variable 01: Calidad de servicio Dimensión 01: Elementos tangibles Indicadores: • Señalización. • Presentación del personal. • Disponibilidad de equipos y materiales. • Limpieza y comodidad.</p> <p>Dimensión 02: Fiabilidad Indicadores: • Orientación precisa. • Atención médica en el horario programado. • Respeto del orden de llegada. • Disponibilidad de la historia clínica. • Obtención de citas.</p> <p>Dimensión 03: Capacidad de respuesta Indicadores: • Rapidez en la atención. • Tiempo de espera. • Tiempo de espera de los procedimientos de clínicos. • Resolución de dificultades.</p> <p>Dimensión 04: Seguridad Indicadores: • Respeto a la privacidad. • Minuciosidad en el examen médico.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para resolver dudas o inquietudes. • Transmitir confianza. <p>Dimensión 05: Empatía</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención con amabilidad y respeto. • Interés por la enfermedad del paciente. • Claridad en la Información. • Cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. • Claridad en procedimientos.
--	---

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Calidad de servicio	<p>Según Silva et al. (2021) mencionan que la calidad de servicio hace referencia en comprender las necesidades de los clientes y cumplir con sus expectativas después de adquirir un servicio o producto.</p>
	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Según Piñera y Cruz (2023) explican que, el modelo Servqual, está conformado por cinco dimensiones que son: (I) elementos tangibles, que consiste en las instalaciones físicas, equipos, materiales y el personal de una organización; (II) fiabilidad, que consiste en brindar un servicio con confianza, seguridad y de forma cuidadosa desde el primer momento; (III) capacidad de respuesta, que consiste en la actitud de brindar ayuda al cliente, sobretodo proporcionar rapidez y mantener en contacto siempre con el cliente; (IV) seguridad, que consiste cuando un cliente manifiesta sus problemas y la organización cuenta con credibilidad y honestidad para ayudar a que el cliente quede satisfecho y por último (V) empatía, que consiste en que la organización siempre tenga disposición para ofrecer una atención más personalizada y con amabilidad en las necesidades de los clientes.</p>

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Calidad de servicio" elaborado por Aparicio Dávila Marie Isabel y Córdova Camacho Ana María en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

• **Primera dimensión:** Elementos tangibles.

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera los elementos tangibles influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Señalización	Los carteles, afiches y materiales de orientación son adecuados.	4	4	4	
Presentación del personal	La presentación del personal médico y de enfermeras es el correcto.	4	4	4	
Disponibilidad de equipos y materiales	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales médicos adecuados para su atención.	4	4	4	
Limpieza y comodidad	Los consultorios y los pasadizos cuentan con limpieza y comodidad.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Fiabilidad.

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación precisa	El personal médico y de enfermería le orientan y le diagnostican de forma precisa en su consulta médica.	4	4	4	
Atención médica en el horario programado	La atención con el médico se realiza en el horario programado.	4	4	4	
Respeto del orden de llegada	Se respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
Disponibilidad de la historia clínica	Está disponible la historia clínica para su revisión y atención.	4	4	4	
Obtención de citas	Es fácil conseguir citas en el hospital.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez en la atención	La atención del personal médico, y de los módulos de atención de salud son rápidos.	4	4	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera para ingresar al consultorio es el adecuado.	4	4	4	
Tiempo de espera en los procedimientos de clínicos	El tiempo de espera de los procedimientos clínicos es rápido.	4	4	4	
Resolución de dificultades	El personal médico tienen la capacidad para resolver las dificultades de su salud.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto a la privacidad	Se respeta su privacidad en el consultorio.	4	4	4	

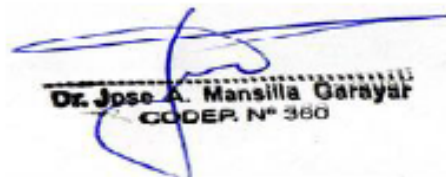
Minuciosidad en el examen médico	El personal médico realiza un examen físico minucioso al paciente.	4	4	4	
Tiempo para resolver dudas o inquietudes	El personal médico le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas o inquietudes acerca de su enfermedad.	4	4	4	
Transmitir confianza	El personal médico le transmite confianza.	4	4	4	

• Quinta dimensión: Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención con amabilidad y respeto	El personal médico le atiende con respeto y amabilidad.	4	4	4	
Interés por la enfermedad del paciente	El personal médico le demuestra interés para remediar su enfermedad.	4	4	4	
Claridad en la información	El personal médico le brinda información con claridad respecto a su enfermedad.	4	4	4	
Cuidados, tratamiento y uso de medicamentos	El personal médico le brinda información acerca de los cuidados, tratamientos y uso de los medicamentos.	4	4	4	
Claridad en procedimientos	El personal médico le explica procedimientos con claridad para su tratamiento.	4	4	4	

Lima, 13 de setiembre de 2023



Dr. José A. Mansilla Garayar
CODER N° 360

Dr. José Alfredo Mansilla Garayar
DNI N° 21458050

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mansilla Garayar, José Alfredo.
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Ciencias Administrativas.
Institución donde labora:	UCV, UNMSM.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	15 años.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: "Satisfacción del usuario"
Autora:	Br. Aparicio Dávila Marie Isabel y Br. Córdova Camacho Ana María
Procedencia:	Lima
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	4 Semanas
Ámbito de aplicación:	Pacientes que se atienden en el área de medicina interna de un hospital de categoría II-2, Lima.
Significación:	Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023 Variable 02: Satisfacción de los usuarios Dimensión 01: Expectativas Indicadores: • Promesas cumplidas • Satisfacción de expectativas • Trato recibido Dimensión 02: Intensidad Indicadores: • Insatisfecho • Satisfecho • Complacido

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca	Satisfacción de los usuarios Dimensiones: • Expectativas • Intensidad	Según Kotler y Armstrong (2012, como se citó en Monroy y Urcádiz, 2019) afirman que, la satisfacción del usuario o cliente es la base para un buen funcionamiento de las organizaciones las empresas, para lo cual se debe tomar en cuenta la percepción y estado de ánimo del cliente, después de recibir un producto o servicio Según Vroom (2005, como se citó en Carrón, 2022) define que, las expectativas son las acciones motivacionales o respuestas frente a los estándares de calidad que una persona espera recibir de parte de una organización o empresa. Y por otra parte, según Proaño (2018, como se citó en Carrón, 2022) define que, la intensidad es el grado de satisfacción de una persona con respecto a un servicio o producto recibido.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Satisfacción del usuario" elaborado por Aparicio Dávila Marie Isabel y Córdova Camacho Ana María en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o Indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

• **Primera dimensión: Expectativas**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en las expectativas de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesas cumplidas	El servicio del hospital cumple con las expectativas de las atenciones ofrecidas.	4	4	4	
Satisfacción de expectativas	La atención médica ofrecida por el hospital cumple con satisfacer sus expectativas.	4	4	4	
Trato recibido	El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado.	4	4	4	


• **Segunda dimensión: Intensidad**

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la intensidad de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insatisfecho	Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del hospital. Ha sentido incomodidad por los actos del personal médico del hospital.	4	4	4	

Satisfecho	Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal administrativo del hospital. Se siente satisfecho por la infraestructura y equipos que le ofrece el hospital.	4	4	4	
Complacido	Le complace la atención del personal médico y personal de enfermería transmitiéndole confianza. Le complace la atención del personal médico con respecto a la disponibilidad en ayudarlo en lo que necesita.	4	4	4	

Lima, 13 de setiembre de 2023.



Dr. José A. Mansilla Garayar
CODER. N° 360

Dr. José Alfredo Mansilla Garayar
DNI N° 21458050

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 12 de octubre de 2023

CARTA N°004-2023 /MIAD-AMCC-UCV

Señora:
Frida Ramírez Caja
Doctora en Ciencias Administrativas

Asunto: Solicito validación de instrumentos de investigación científica

Presente. -


De nuestra consideración:

Es grato saludarla y a su vez dirigimos a usted, con la finalidad de manifestarle que los suscritos Bach. Marie Isabel Aparicio Dávila, identificada con DNI N° 47881487 y la Bach. Ana María Córdova Camacho, identificada con DNI N° 10462448 del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Privada Cesar Vallejo, nos encontramos desarrollando la investigación titulada "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023", para obtener el título de Licenciado en Administración.

Por lo descrito en el párrafo que antecede, solicitamos encarecidamente a su persona, considere el validar nuestro instrumento de investigación científica, a fin de aplicarlos en la entidad donde realizamos nuestro trabajo de investigación.

Sin más que agregar, quedamos de usted a la espera de su gentil respuesta, de antemano muchas gracias.


.....
Aparicio Dávila Marie Isabel
DNI: 47881487


.....
Córdova Camacho Ana María
DNI: 10462448

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023". La evaluación del Instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ramírez Caja, Frida.
Grado profesional:	Maestría () Doctora (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Administrativas.
Institución donde labora:	UCV, USMP, UAP.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	10 AÑOS

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del Instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: "Calidad de servicio"
Autoras:	Br. Aparicio Dávila Marie Isabel y Br. Córdova Camacho Ana María
Procedencia:	Lima
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	4 Semanas
Ámbito de aplicación:	Pacientes que se atienden en el área de medicina Interna de un hospital de categoría II-2, Lima.
Significación:	<p>Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023</p> <p>Variable 01: Calidad de servicio Dimensión 01: Elementos tangibles Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Sefalización. • Presentación del personal. • Disponibilidad de equipos y materiales. • Limpieza y comodidad. </p> <p>Dimensión 02: Fiabilidad Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación precisa. • Atención médica en el horario programado. • Respeto del orden de llegada. • Disponibilidad de la historia clínica. • Obtención de citas. </p> <p>Dimensión 03: Capacidad de respuesta Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la atención. • Tiempo de espera. • Tiempo de espera de los procedimientos de clínicos. • Resolución de dificultades. </p> <p>Dimensión 04: Seguridad Indicadores:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la privacidad. • Minuciosidad en el examen médico. • Tiempo para resolver dudas o inquietudes. • Transmitir confianza. <p>Dimensión 05: Empatía Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención con amabilidad y respeto. • Interés por la enfermedad del paciente. • Claridad en la información. • Cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. • Claridad en procedimientos.
--	--

4. **Soporte teórico**
(describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Calidad de servicio	<p>Según Silva et al. (2021) mencionan que la calidad de servicio hace referencia en comprender las necesidades de los clientes y cumplir con sus expectativas después de adquirir un servicio o producto.</p>
	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Según Pflera y Cruz (2023) explican que, el modelo Servqual, está conformado por cinco dimensiones que son: (I) elementos tangibles, que consiste en las instalaciones físicas, equipos, materiales y el personal de una organización; (II) fiabilidad, que consiste en brindar un servicio con confianza, seguridad y de forma cuidadosa desde el primer momento; (III) capacidad de respuesta, que consiste en la actitud de brindar ayuda al cliente, sobretodo proporcionar rapidez y mantener en contacto siempre con el cliente; (IV) seguridad, que consiste cuando un cliente manifiesta sus problemas y la organización cuenta con credibilidad y honestidad para ayudar a que el cliente quede satisfecho y por último (V) empatía, que consiste en que la organización siempre tenga disposición para ofrecer una atención más personalizada y con amabilidad en las necesidades de los clientes.</p>

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Calidad de servicio" elaborado por Aparicio Dávila Marie Isabel y Córdova Camacho Ana María en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

• **Primera dimensión:** Elementos tangibles.

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera los elementos tangibles influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Señalización	Los carteles, afiches y materiales de orientación son adecuados.	4	4	4	
Presentación del personal	La presentación del personal médico y de enfermeras es el correcto.	4	4	4	
Disponibilidad de equipos y materiales	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales médicos adecuados para su atención.	4	4	4	
Limpieza y comodidad	Los consultorios y los pasadizos cuentan con limpieza y comodidad.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Fiabilidad.

• Objetivos de la Dimensión: Determinar de qué manera la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orientación precisa	El personal médico y de enfermería le orientan y le diagnostican de forma precisa en su consulta médica.	4	4	4	
Atención médica en el horario programado	La atención con el médico se realiza en el horario programado.	4	4	4	
Respeto del orden de llegada	Se respeta el orden de llegada de los pacientes.	4	4	4	
Disponibilidad de la historia clínica	Está disponible la historia clínica para su revisión y atención.	4	4	4	
Obtención de citas	Es fácil conseguir citas en el hospital.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.

• Objetivos de la Dimensión: Determinar de qué manera la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez en la atención	La atención del personal médico, y de los módulos de atención de salud son rápidos.	4	4	4	
Tiempo de espera	El tiempo de espera para ingresar al consultorio es el adecuado.	4	4	4	
Tiempo de espera en los procedimientos clínicos	El tiempo de espera de los procedimientos clínicos es rápido.	4	4	4	
Resolución de dificultades	El personal médico tiene la capacidad para resolver las dificultades de su salud.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Seguridad

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto a la privacidad	Se respeta su privacidad en el consultorio.	4	4	4	
Minuciosidad en el examen médico	El personal médico realiza un examen físico minucioso al paciente.	4	4	4	
Tiempo para resolver dudas o inquietudes	El personal médico le brinda el tiempo adecuado para resolver sus dudas o inquietudes acerca de su enfermedad.	4	4	4	
Transmitir confianza	El personal médico le transmite confianza.	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la empatía influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención con amabilidad y respeto	El personal médico le atiende con respeto y amabilidad.	4	4	4	
Interés por la enfermedad del paciente	El personal médico le demuestra interés para remediar su enfermedad.	4	4	4	
Claridad en la Información	El personal médico le brinda información con claridad respecto a su enfermedad.	4	4	4	
Cuidados, tratamiento y uso de medicamentos	El personal médico le brinda información acerca de los cuidados, tratamientos y uso de los medicamentos.	4	4	4	
Claridad en procedimientos	El personal médico le explica procedimientos con claridad para su tratamiento.	4	4	4	

Lima, 12 de octubre de 2023



Dra. Frida Ramírez Caja

Dra. Frida Ramírez Caja
DNI N° 08036563

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023". La evaluación del Instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ramírez Caja, Frida.
Grado profesional:	Maestría () Doctora (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Administrativas.
Institución donde labora:	UCV, USMP, UAP.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	10 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del Instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: "Satisfacción del usuario"
Autora:	Br. Aparicio Dávila Marie Isabel y Br. Córdova Camacho Ana María
Procedencia:	Lima
Administración:	Grupal
Tiempo de aplicación:	4 Semanas
Ámbito de aplicación:	Pacientes que se atienden en el área de medicina interna de un hospital de categoría II-2, Lima.
Significación:	Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023 Variable 02: Satisfacción de los usuarios Dimensión 01: Expectativas Indicadores: • Promesas cumplidas • Satisfacción de expectativas • Trato recibido Dimensión 02: Intensidad Indicadores: • Insatisfecho • Satisfecho • Complacido

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi Siempre • A veces • Casi Nunca • Nunca 	Satisfacción de los usuarios <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas • Intensidad 	<p>Según Kotler y Armstrong (2012, como se citó en Monroy y Urcádiz, 2019) afirman que, la satisfacción del usuario o cliente es la base para un buen funcionamiento de las organizaciones las empresas, para lo cual se debe tomar en cuenta la percepción y estado de ánimo del cliente, después de recibir un producto o servicio</p> <p>Según Vroom (2005, como se citó en Carrón, 2022) define que, las expectativas son las acciones motivacionales o respuestas frente a los estándares de calidad que una persona espera recibir de parte de una organización o empresa. Y por otra parte, según Proaño (2018, como se citó en Carrón, 2022) define que, la intensidad es el grado de satisfacción de una persona con respecto a un servicio o producto recibido.</p>

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Satisfacción del usuario" elaborado por Aparicio Dávila Marie Isabel y Córdova Camacho Ana María en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del Instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

• **Primera dimensión:** Expectativas

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en las expectativas de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesas cumplidas	El servicio del hospital cumple con las expectativas de las atenciones ofrecidas.	4	4	4	
Satisfacción de expectativas	La atención médica ofrecida por el hospital cumple con satisfacer sus expectativas.	4	4	4	
Trato recibido	El trato que ha recibido en el hospital ha sido oportuno y de su agrado.	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Intensidad

• **Objetivos de la Dimensión:** Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en la Intensidad de los usuarios en un hospital de categoría II-2, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insatisfecho	Ha sentido alguna vez desagrado por el servicio prestado del hospital.	4	4	4	
	Ha sentido incomodidad por los actos del personal médico del hospital.				

Satisfecho	Se siente satisfecho por la calidad de servicio que le ofrece el personal administrativo del hospital. Se siente satisfecho por la infraestructura y equipos que le ofrece el hospital.	4	4	4	
Complacido	Le complace la atención del personal médico y personal de enfermería transmitiéndole confianza. Le complace la atención del personal médico con respecto a la disponibilidad en ayudarlo en lo que necesita.	4	4	4	

Lima, 12 de octubre de 2023



Dra. Frida Ramírez Caja

Dra. Frida Ramírez Caja
DNI N° 08038563

Anexo 7: Carta de Solicitud a la Empresa y/o Entidad



Universidad
César Vallejo

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Los Olivos, 07 de agosto de 2023

Señor(a)

Dr. JOSÉ ANTONIO MENDOZA ROJAS

Director Ejecutivo del HCLLH

HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Av. Sáenz Peña cuadra 6 s/n Puente Piedra Lima / Perú

Asunto: Autorizar realizar una Investigación en la línea de Administración

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad Cesar Vallejo Los Olivos y a mío propio; deseándole continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

La presente tiene como fin solicitar su autorización, a fin que el(la) Bach MARIE ISABEL APARICIO DAVILA con DNI 47881487 y ANA MARIA CORDOVA CAMACHO con DNI 10462448, del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, del Programa de Titulación, pueda ejecutar su investigación en la institución que pertenece a su digna Dirección. Así mismo, de resultar favorable su autorización, le agradeceré brindarle las facilidades correspondientes a fin de cumplir su propósito.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración a su persona.

Atentamente,

Dr. Omar Bullón Solís

COORDINADOR NACIONAL DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN EN EL PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN.



Anexo 8: Autorización de la Empresa y/o Entidad



PERU

Ministerio
de Salud

Subsecretaría
de Promoción y
Asesoramiento en Salud

Hospital
Carlos Lanfranco La Hviz

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Puente Piedra, 22 de Setiembre de 2023

CARTA N° 328 -09/ 2023- DE- UADI-HCLLH/MINSA

Marie Isabel Aparicio Dávila
Investigadora

Ana María Córdova Camacho
Investigadora

Presente -

ASUNTO : Aprobación de Proyecto de Investigación

De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarles cordialmente y a la vez informarles que se les brindara todas las facilidades correspondientes para la recolección de datos para realizar el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN HOSPITAL DE CATEGORIA II – 2, LIMA 2023".

Sin otro particular, me despido de usted expresándole los sentimientos de mi mayor aprecio y estima personal.

Atentamente,



Econ. José Masael Lledo Castro
(e) DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH



**Anexo 9: Muestra total de pacientes de un hospital de categoría II-2,
Lima, 2023.**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$\frac{1172 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (1172 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n = 290 pacientes

Anexo 10. Tablas

Tabla 1

Calificación de la validez de los jueces expertos

Especialista	Grado de Instrucción	Resultado
Dr. Henry Huamanchumo Venegas	Doctor en Administración	Aplicable
Dr. José Mansilla Garayar	Doctor en Administración	Aplicable
Dra. Frida Ramírez Caja	Doctor en Administración	Aplicable

Tablas de los análisis descriptivos de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

Tabla 2

Niveles de calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	1,7	1,7	1,7
Medio	154	53,1	53,1	54,8
Alto	131	45,2	45,2	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.

Tabla 3

Niveles de elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	2,8	2,8	2,8
Medio	140	48,3	48,3	51,0
Alto	142	49,0	49,0	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.

Tabla 4*Niveles de fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	10,0	10,0	10,0
Medio	190	65,5	65,5	75,5
Alto	71	24,5	24,5	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.**Tabla 5***Niveles de capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	20	6,9	6,9	6,9
Medio	181	62,4	62,4	69,3
Alto	89	30,7	30,7	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicando a los usuarios del hospital de categoría II-2.**Tabla 6***Niveles de seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	3,1	3,1	3,1
Medio	139	47,9	47,9	51,0
Alto	142	49,0	49,0	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.

Tabla 7*Niveles de empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	4,5	4,5	4,5
Medio	145	50,0	50,0	54,5
Alto	132	45,5	45,5	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.**Tablas de los análisis descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones.****Tabla 8***Niveles de satisfacción de los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	5,2	5,2	5,2
Medio	198	68,3	68,3	73,4
Alto	77	26,6	26,6	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.**Tabla 9***Niveles de expectativas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	10,3	10,3	10,3
Medio	178	61,4	61,4	71,7
Alto	82	28,3	28,3	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.

Tabla 10*Niveles de intensidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	22	7,6	7,6	7,6
Medio	186	64,1	64,1	71,7
Alto	82	28,3	28,3	100,0
Total	290	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del hospital de categoría II-2.

Anexo 11. Tablas de la Prueba de Normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad para la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,049	290	,095
Satisfacción de los usuarios	,055	290	,085

Nota: Esta tabla indica los resultados de la prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

Anexo 12. Tablas de la contrastación de hipótesis

Tabla 12

Información de ajuste de los modelos hipótesis general.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	105,275			
Final	17,763	87,512	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado hipótesis general.

Cox y Snell	,260
Nagelkerke	,332
McFadden	,197

Función de enlace: Logit.

Tabla 14

Estimaciones de parámetro hipótesis general.

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [Niv_satisfacción = 1]	-5,083	,426	142,643	1	,000	-5,917	-4,249
[Niv_satisfacción = 2]	,003	,174	,000	1	,987	-,339	,344
Ubicación v=1 [Niveles_cal_ser v=1]	-5,495	1,006	29,858	1	,000	-7,466	-3,524
[Niveles_cal_ser v=2]	-2,540	,345	54,248	1	,000	-3,216	-1,864
[Niveles_cal_ser v=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Tabla 15*Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 1.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	72,661			
Final	19,449	53,212	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 16*Pseudo R cuadrado hipótesis específica 1.*

Cox y Snell	,168
Nagelkerke	,214
McFadden	,120

Función de enlace: Logit.

Tabla 17*Estimaciones de parámetro hipótesis específica 1.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niv_satisfacción = 1]	-4,364	,373	136,602	1	,000	-5,095	-3,632
	[Niv_satisfacción = 2]	,230	,168	1,872	1	,171	-,099	,559
Ubicación	[Nivel_elem=1]	-2,757	,909	9,189	1	,002	-4,539	-,974
	[Nivel_elem=2]	-1,981	,312	40,267	1	,000	-2,593	-1,369
	[Nivel_elem=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Tabla 18*Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 2.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	86,945			
Final	23,933	63,012	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 19*Pseudo R cuadrado hipótesis específica 2.*

Cox y Snell	,195
Nagelkerke	,249
McFadden	,142

Función de enlace: Logit.

Tabla 20*Estimaciones de parámetro hipótesis específica 2.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niv_satisfacción = 1]	-4,999	,413	146,809	1	,000	-5,808	-4,191
	[Niv_satisfacción = 2]	-,440	,243	3,289	1	,070	-,916	,035
Ubicación	[Niv_fiab=1]	-3,549	,569	38,904	1	,000	-4,665	-2,434
	[Niv_fiab=2]	-2,032	,308	43,649	1	,000	-2,635	-1,429
	[Niv_fiab=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Tabla 21*Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 3.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	104,655			
Final	18,172	86,484	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 22*Pseudo R cuadrado hipótesis específica 3.*

Cox y Snell	,258
Nagelkerke	,329
McFadden	,195

Función de enlace: Logit.

Tabla 23*Estimaciones de parámetro hipótesis específica 3.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niv_satisfacción = 1]	-5,396	,487	122,784	1	,000	-6,350	-4,441
	[Niv_satisfacción = 2]	-,211	,213	,984	1	,321	-,628	,206
Ubicación	[Niv_capacidad= 1]	-5,210	,657	62,883	1	,000	-6,498	-3,922
	[Niv_capacidad= 2]	-1,929	,295	42,776	1	,000	-2,507	-1,351
	[Niv_capacidad= 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Tabla 24*Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 4.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	91,917			
Final	19,459	72,459	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 25*Pseudo R cuadrado hipótesis específica 4.*

Cox y Snell	,221
Nagelkerke	,282
McFadden	,163

Función de enlace: Logit.

Tabla 26*Estimaciones de parámetro hipótesis específica 4.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niv_satisfacción = 1]	-4,773	,416	131,704	1	,000	-5,588	-3,958
	[Niv_satisfacción = 2]	,179	,168	1,141	1	,286	-,150	,508
Ubicación	[Niv_seguridad=1]	-4,569	,782	34,118	1	,000	-6,103	-3,036
	[Niv_seguridad=2]	-2,196	,333	43,457	1	,000	-2,848	-1,543
	[Niv_seguridad=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Tabla 27*Información de ajuste de los modelos hipótesis específica 5.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	65,513			
Final	23,340	42,173	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 28*Pseudo R cuadrado hipótesis específica 5.*

Cox y Snell	,135
Nagelkerke	,173
McFadden	,095

Función de enlace: Logit.

Tabla 29*Estimaciones de parámetro hipótesis específica 5.*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niv_satisfacción = 1]	-4,171	,368	128,601	1	,000	-4,892	-3,450
	[Niv_satisfacción = 2]	,292	,175	2,802	1	,094	-,050	,635
Ubicación	[Nivel_empatía=1]	-3,188	,690	21,383	1	,000	-4,540	-1,837
	[Nivel_empatía=2]	-1,517	,285	28,391	1	,000	-2,075	-,959
	[Nivel_empatía=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Anexo 13. Resultados de similitud del Turnitin

TESIS_APARICIO DAVILA MARIE_CORDOVA CAMACHO
ANA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Chavez Montoya, Claudia Quezada Barreto, Roberto Tello Horna, Diana. "Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UN HOSPITAL DE CATEGORIA II-2. LIMA, 2023.", cuyos autores son APARICIO DAVILA MARIE ISABEL, CORDOVA CAMACHO ANA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 05-04-2024 17:29:16

Código documento Trilce: TRI - 0741069